

Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pajak Daerah

Edwin Nurdiansyah¹

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana
¹ nurdiansyahedwin@gmail.com

Fajar Masya²

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana
² fajar.masya@mercubuana.ac.id

Abstrak—Dalam memberikan pelayanan pajak terdapat beberapa masalah seperti persyaratan yang tidak lengkap, waktu pelayanan yang lama karena interaksi dengan wajib pajak, wajib pajak tidak dapat hadir secara langsung karena terbentur waktu dan wajib pajak harus datang atau telepon untuk mengetahui penyelesaian berkas sampai dimana. Sistem Informasi Pelayanan Pajak Daerah (SIPPD) ini bertujuan untuk memberikan informasi persyaratan berkas lengkap yang harus dilampirkan untuk mengajukan permohonan pelayanan setiap jenis pajak, sehingga meminimalisir wajib pajak kurang berkas persyaratan. Dan SIPPD ini juga dapat memberikan pelayanan secara online untuk wajib pajak yang tidak memiliki waktu untuk datang secara langsung, serta dapat memantau proses pengerjaan berkas secara online tanpa harus datang atau menelpon petugas pelayanan.

Perancangan SIPPD ini menggunakan metode SDLC agar dapat terus dikembangkan dan disempurnakan lagi kedepannya untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal.

Dengan dibuatnya SIPPD ini diharapkan dapat memberikan hasil pelayanan yang lebih cepat dan fleksibel. Dari segi waktu pelayanan dapat memangkas waktu yang sebelumnya jika dengan tatap muka membutuhkan waktu 10-15 menit menjadi 1 – 5 menit saja.

Abstract—In providing tax services there are several problems such as incomplete requirements, long service time due to interactions with assessable, assessable cannot be present directly because of their activity and assessable must come or call to know how far the progress of their application. This Regional Tax Service Information System (SIPPD) aims to provide complete file requirements information that must be attached to apply for service for each type of tax, so that minimizing assessable lack of file requirements. And SIPPD can also provide online services for assessable who do not have the time to come directly, and can monitor the process of the application without having to come or call service officer.

The design of the SIPPD uses the SDLC method so that it can continue to be developed and refined in the future to provide maximum service.

With the creation of SIPPD, it is expected to provide results that are faster and more flexible. In terms of service time can cut the previous time if face to face with service officer can takes 10-15 minutes become 1 - 5 minutes.

Keywords— Regional Taxes, Regional Tax Applications, Regional Tax Services, Regional Tax Services Information Systems

1 Pendahuluan

Di era teknologi yang terus berkembang seperti sekarang, masih banyak instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan secara konvensional. Pelayanan konvensional ini memiliki beberapa masalah seperti waktu pelayanan yang lama, berkas permohonan yang terselip bahkan hilang, proses pengerjaan berkas permohonan tidak terpantau dan masyarakat yang tidak dapat hadir untuk memasukan berkas permohonan karena terbentur dengan kesibukannya.

Dengan dibuatnya perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pajak Daerah (SIPPD) ini bertujuan untuk mengatasi semua masalah tersebut, seperti waktu pelayanan yang lebih singkat dan fleksibel, berkas permohonan tidak tercecer dan dapat terpantau proses pengerjaannya, serta dapat mengurangi penggunaan kertas karena berkas permohonan dikirimkan dalam bentuk berkas digital yang diunggah ke SIPPD.

Saat ini untuk instansi pemerintahan sudah ada beberapa sistem pelayanan untuk pajak daerah tetapi masih terbatas pada satu jenis pajak atau masih ada yang tidak dapat diakses secara online melalui internet. SIPPD sendiri dirancang untuk saat ini dapat mencakup 3 jenis pelayanan pajak daerah dan kedepannya akan terus dikembangkan agar dapat mencakup pelayanan seluruh jenis pajak daerah.

Dengan adanya SIPPD ini dapat memangkas waktu pelayanan dan waktu penyelesaian permohonan. SIPPD, mengatasi berkas terselip atau hilang dan mengurangi antrian pada loket pelayanan.

2 Studi Literatur

2.1 Sistem Informasi Pelayanan Pajak

Pelayanan pajak adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas kebutuhan perpajakan yang disediakan oleh Badan Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Sistem informasi pelayanan pajak yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengolahan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Penyelenggara pelayanan pajak yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan pajak.

2.2 Pajak Daerah

Pajak Daerah merupakan salah satu pendapatan asli daerah yang diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah untuk memajukan daerah tersebut, antara lain dapat ditempuh suatu kebijaksanaan yang mewajibkan setiap orang untuk membayar pajak sesuai dengan kewajibannya.

Menurut UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pasal 1 Ayat 10:

“Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”[1]

2.3 Penelitian Terkait

Penelitian terkait yang berfungsi sebagai pendukung untuk penelitian yang akan dibangun adalah, sebagai berikut:

Ilyas, Abdullah, Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Pembayaran Pajak/Retribusi Daerah pada UPT DIPENDA Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir. Aplikasi ini menggunakan pemrograman visual basic 6.0 sehingga aplikasi hanya untuk stand alone. Dan aplikasi ini juga hanya berfokus kepada pengolahan dan penyimpanan data pembayaran pajak dan retribusi[2].

Ilhamsyah, Shantika Martha, Rancang Bangun Aplikasi Sistem Informasi Pajak Bumi dan Bangunan. Aplikasi ini sudah berbasis web sehingga sudah dapat diakses secara online oleh user. Aplikasi yang dibangun berfokus kepada satu pajak daerah yaitu Pajak Bumi dan Bangunan saja[3].

Jepri Paulanda, Sistem Informasi Pengelolaan Pajak Reklame dengan Metode Official Assesment. Aplikasi yang dibangun ini berfokus kepada pengelolaan pajak reklame mulai dari pelayanan sampai dengan pembayaran. Aplikasi dibuat menggunakan pemrograman Visual Basic 6 dengan database SQL Server dan report menggunakan Crystal Report. Aplikasi ini masih belum online atau masih standalone[4].

Ridho Robby Prestisiadi, Ismiarta Aknuranda, Djoko Pramono, Pengembangan Sistem Informasi Pelaporan BPHTB pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bondowoso. Aplikasi sistem pelaporan BPHTB ini selain untuk menerima pelaporan transaksi BPHTB juga digunakan untuk menentukan nilai pasar terhadap NJOP Bumi dan Bangunan menggunakan metode Quality Rating. Aplikasi yang dikembangkan ini berbasis web sehingga wajib pajak bisa mendaftarkan permohonannya tanpa harus ke kantor BPD[5].

Riza M. Yunus, Titin Cartinah, Rancang Bangun Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (e-SPTPD) Berbasis Web pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majalengka. Aplikasi penyampaian SPTPD ini dilakukan secara online guna mengurangi data yang hilang pada saat pembukuan dan dapat menghemat waktu pelayanan. Aplikasi ini berbasis web sehingga wajib pajak dapat melaporkan SPTPD-nya secara online kapan saja dan dimana saja. Sayangnya aplikasi ini hanya mencatat sistem

pembayaran SPTPD-nya saja tidak ada fasilitas untuk upload file hasil scan rekap omset selama 1 bulan dan sptpd yang telah dilegalisir oleh bank[6].

Sixvana Silalahi, Mochammad Al Musadieq, Dr, MBA, Gunawan Eko Nurtjahjono, S.Sos, M.Si, Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak. Jurnal tersebut membahas tentang bagaimana kualitas dari pelayanan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak. Dengan menggunakan beberapa analisis diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Aplikasi yang penulis rancang ini merupakan salah satu pendukung untuk membuktikan penelitian dari jurnal terkait[7].

Tiwuk Puji Haryanti, Andrian Susanto, Analisis Sistem dan Efektifitas Pemungutan Pajak Daerah Untuk Meningkatkan Pendapatan Daerah Tulungagung. Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan seberapa efektif pemungutan pajak menggunakan sistem dan prosedur yang berjalan dengan menggunakan sistem informasi akuntansi yang diusulkan. Penelitian berfokus kepada bagaimana membangun sistem untuk dapat menentukan tarif pajak yang dikenakan kepada wajib pajak dan seberapa efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah[8].

Fajar Masya, Elvina, Fitri Maria Simanjuntak, Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Divisi Humas Polri Berbasis Web. Sistem ini dibuat untuk masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan permohonan informasi dan mempercepat respon divisi humas polri untuk merespon setiap pengaduan dan permohonan informasi dari masyarakat. Aplikasi ini dirancang menggunakan UML seperti *Use Case*, *Activity Diagram* dan *Class Diagram*. Aplikasi ini dibangun berbasis web sehingga dapat diakses dari perangkat yang terkoneksi dengan internet[9].

3 Metodologi

Diagram alir pada penelitian menggunakan SDLC (*Sistem Development Life Cycle*) memiliki 4 tahapan atau fase, yaitu: *Planning*, *Analysis*, *Design* dan *Implementation*. Namun pada penelitian ini tidak mencakup tahap Implementasi.

Tahapan yang dilakukan dalam “Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pajak Daerah” sebagai berikut:

1. *Planning* (Perencanaan)

Pada tahap *planning* penulis menentukan konsep, teknik pengumpulan data, buku apa saja yang menjadi pedoman, tempat melakukan observasi, menentukan kebutuhan sistem, seperti kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak pendukung serta studi kelayakan. Mencoba memahami dan memperjelas apa yang diharapkan oleh pengguna (sistem informasi bagaimana yang diperlukan), menentukan ruang lingkup dari studi sistem informasi dan menentukan kelayakan dari masing-masing alternatif dengan memperkirakan keuntungan atau kerugian yang didapat.

2. *Analysis* (Analisa)

Pada tahap *analysis* penulis menentukan metode apa yang digunakan untuk mengetahui proses bisnis, pada penelitian proses bisnis berdasarkan pengamatan dan praktek langsung yang bertujuan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan prosedur yang sudah berjalan selama ini. Untuk sistem informasinya sendiri penulis memberikan alternatif solusi dari permasalahan yang terjadi pada proses pelayanan. Kemudian menjabarkan segala kegiatan yang terjadi ke dalam diagram agar mudah dipahami.

3. *Design* (Perancangan)

Pada tahap ini penulis mulai membangun UML untuk sistem yang disarankan seperti *Flow Chart*, *Use Case Diagram*, *Use Case Description*, *Activity Diagram* dan *Sequence diagram*. Kemudian menggambarkan tampilan bagaimana aplikasi nanti berjalan ke dalam desain antarmuka, serta memberikan penjelasan terhadap setiap aksinya.

Lokasi penelitian dilakukan di Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Ciracas tempat penulis bekerja.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Pajak Daerah ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Kepustakaan (Library)

Studi Pustaka (Library Research) adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari artikel, karya ilmiah, jurnal ilmiah atau sumber lain seperti internet yang berkaitan dengan tema yang dipilih untuk dijadikan bahan penelitian.

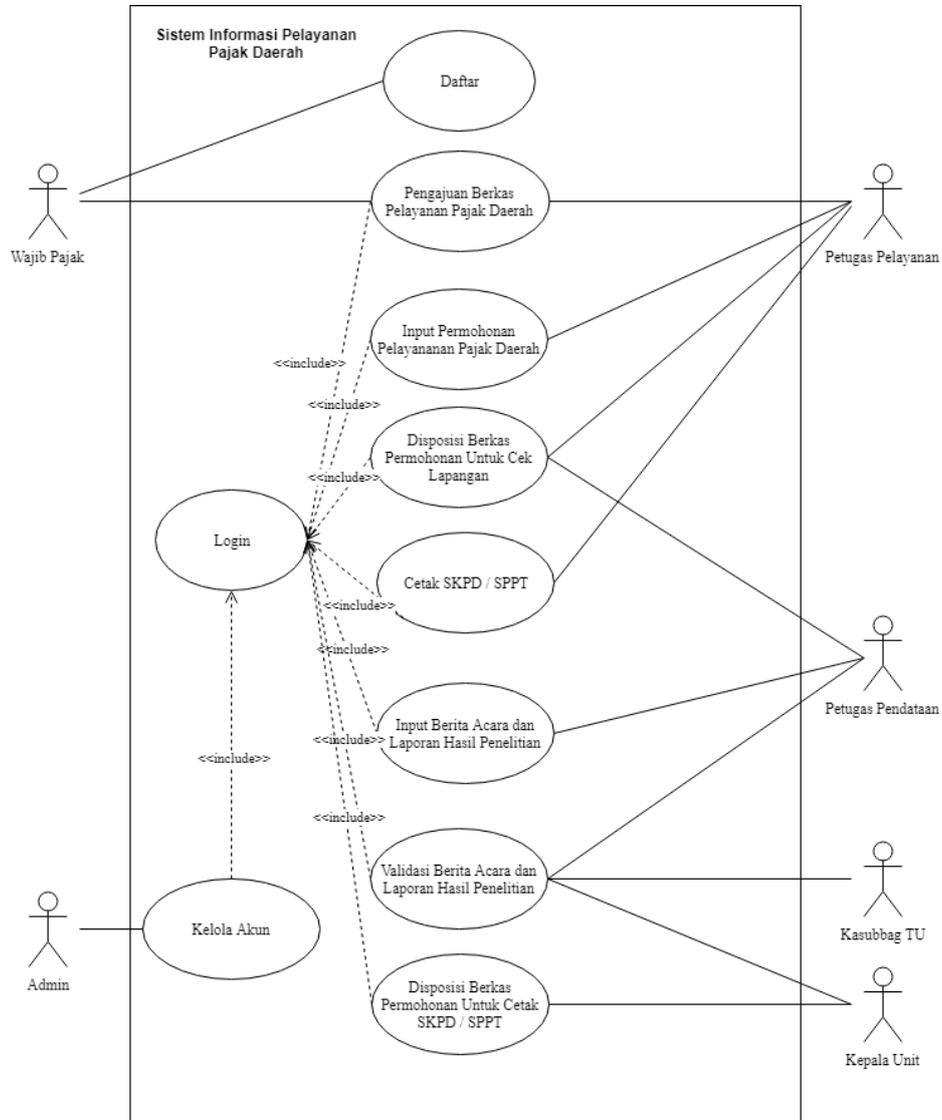
2. Metode Observasi (Observation)

Observasi adalah metode pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya. Metode pengumpulan data observasi tidak hanya mengukur sikap dari responden, namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi.

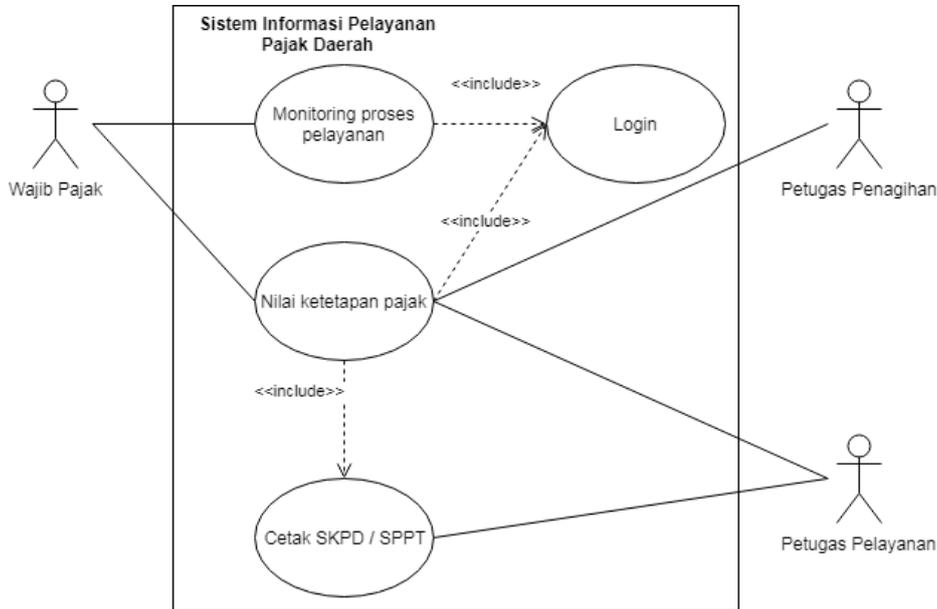
4 Hasil dan Pembahasan

Sistem yang berjalan saat ini proses pelayanan belum memiliki aplikasi khusus yang menangani pelayanan. Sehingga pelayanan masih dilakukan secara *face to face* antara petugas pelayanan dengan wajib pajak. Petugas pelayanan menerima berkas permohonan dan memeriksa kelengkapan berkas. Setelah berkas tersebut lengkap kemudian petugas pelayanan mencatat pendaftaran kedalam sistem informasi manajemen setiap jenis pajak.

Alur berkas permohonan juga tidak selalu terpantau sehingga memuat kadang berkas permohonan terselip atau hilang. Wajib pajak juga harus menelepon untuk mengetahui penyelesaian berkas permohonannya. Dengan kondisi yang sekarang ini penulis mengusulkan perancangan suatu sistem aplikasi yang khusus menangani pelayanan. Perancangan proses bisnis aplikasi digambarkan melalui *use case* seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1 dan Gambar 2 seperti dibawah ini.



Gambar 1 Use case diagram Sistem Informasi Pelayanan Pajak Daerah



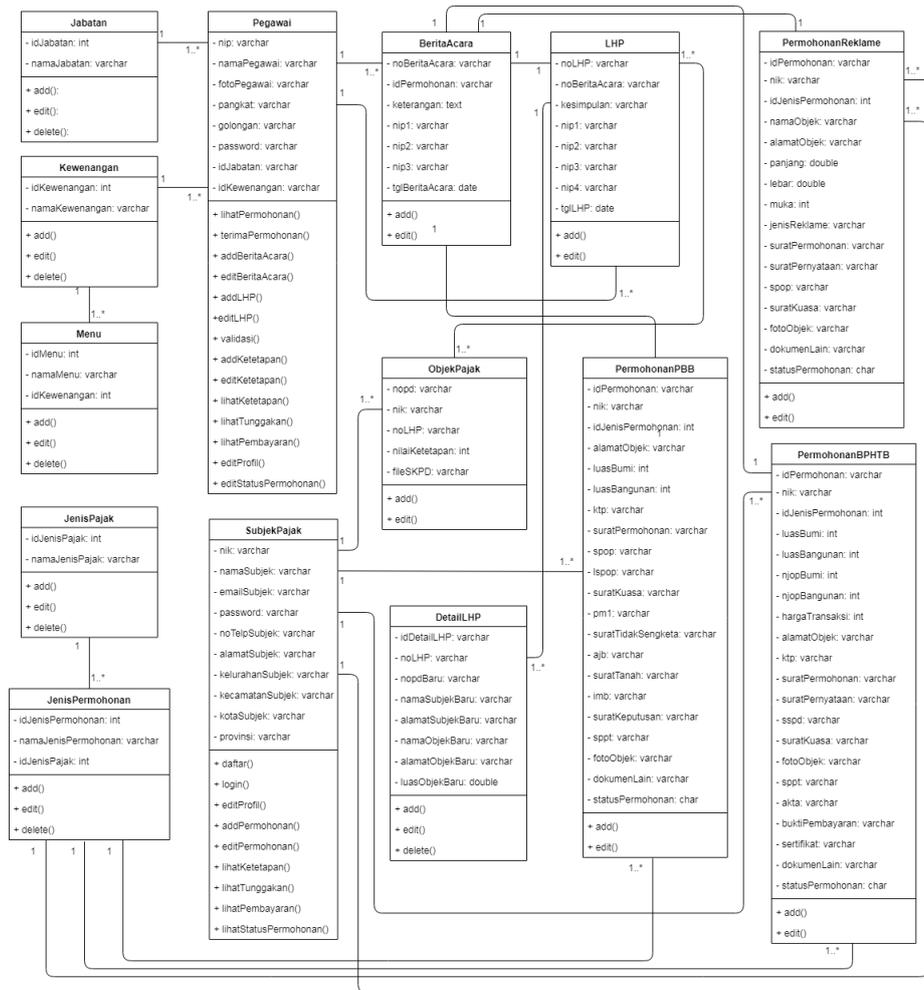
Gambar 2 Use case diagram Sistem informasi Pelayanan Pajak Daerah

Use Case Diagram diatas menggambarkan kegiatan yang dilakukan oleh para aktor didalam sistem. Dalam use case tersebut terdapat 7 aktor yang dapat menggunakan system, yaitu: Wajib Pajak, Petugas Pelayanan, Petugas Pendataan, Petugas Penagihan, Kasubbag TU, Kepala Unit dan Admin. Dimana wajib pajak dapat melakukan pendaftaran sebelum mengajukan permohonan pelayanan pajak daerah, memantau proses pengerjaan permohonan dan dapat melihat nilai ketetapan pajak daerah. Petugas pelayanan bertugas menerima berkas permohonan wajib pajak yang di-upload ke sistem dan melakukan input pendaftaran pajak daerah terhadap berkas permohonan yang sudah sesuai dengan persyaratan, setelah itu petugas pelayanan memberikan disposisi kepada petugas pendataan dan pada tahap akhir petugas pelayanan mencetak Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) atau Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT).

Petugas pendataan menerima disposisi berkas dari pelayanan dan menginput berita acara dan laporan hasil pemeriksaan kantor atau lapangan. Kasubbag TU hanya bertugas menerima hasil pemeriksaan dari petugas pendataan dan melakukan validasi laporan hasil pemeriksaan. Kepala Unit bertugas untuk memvalidasi laporan hasil pemeriksaan dan memberikan disposisi kepada petugas pelayanan untuk mencetak SKPD atau SPPT. Terakhir petugas penagihan dapat melihat nilai ketetapan pajak, piutang pajak dan data pembayaran SKPD atau SPPT dari wajib pajak.

Class diagram untuk aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Pajak Daerah memiliki 14 class, yang terdiri dari: class Jabatan, class Kewenangan, class Menu, class Jeni-

sPajak, class JenisPermohonan, class Pegawai, class SubjekPajak, class BeritaAcara, class ObjekPajak, class LHP, class DetailLHP, class PermohonanPBB, class PermohonanReklame dan class PermohonanBPHTB dapat dilihat pada Gambar 3 sebagai berikut.



Gambar 3 Class diagram Sistem Informasi Pelayanan Pajak Daerah

Contoh rancangan tampilan aplikasi sistem informasi pelayanan pajak daerah yang berbasis *web* dapat dilihat pada Gambar 4 dan Gambar 5 dibawah ini.

Sistem Informasi Pelayanan Pajak Daerah

Selamat datang,
Edwin
Nurdiansyah
Logout

Home / PBB / Pendaftaran PBB / Data Baru

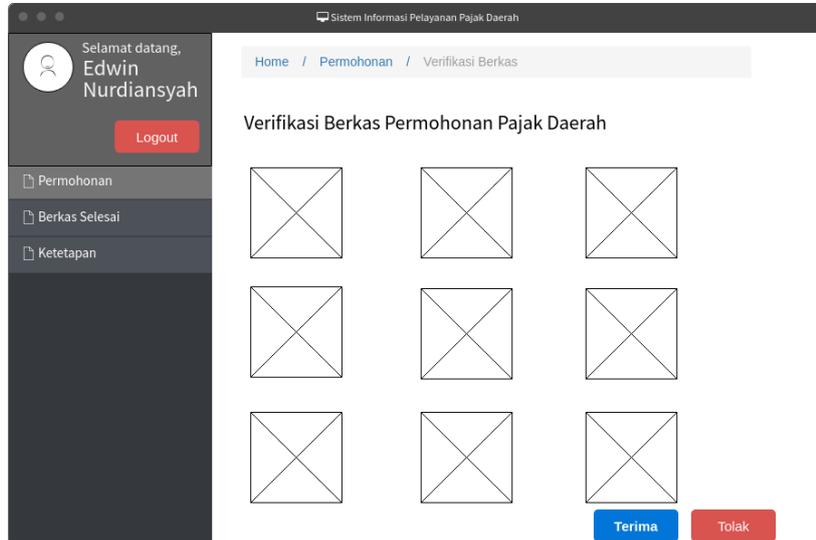
Form Pendaftaran PBB Data Baru

NIK
Data Baru
Alamat Objek
Luas Bumi
Luas Bangunan

Choose File KTP
Choose File Surat Permohonan
Choose File SPOP
Choose File LSPOP
Choose File Surat Kuasa
Choose File PM1
Choose File Surat Tidak Sengketa
Choose File Akta Jual Beli
Choose File Sertifikat
Choose File IMB
Choose File SPPT
Choose File Foto Objek
Choose File Dokumen Lain

Simpan

Gambar 4 Formulir pendaftaran PBB



Gambar 5 Formulir verifikasi berkas permohonan pajak daerah

. Gambar 4 merupakan formulir yang digunakan wajib pajak untuk mengajukan permohonan pbb data baru. Sedangkan Gambar 5 adalah halaman untuk petugas pelayanan dalam melihat dokumen-dokumen yang dilampirkan oleh wajib pajak sebagai persyaratan permohonan. Pada halaman ini petugas pelayanan dapat menerima permohonan atau menolak permohonan karena kurangnya persyaratan yang di-*upload* oleh wajib pajak

5 Kesimpulan dan Saran

Sistem informasi pelayanan pajak daerah ini memberikan keleluasaan bagi wajib pajak untuk mengajukan permohonan pendaftarannya kapan saja dan dimana saja. Wajib pajak juga dapat memantau proses penyelesaian permohonannya melalui sistem tanpa harus datang atau menelpon petugas pelayanan dan dapat melihat ketetapan pajak sesuai dengan permohonannya. Waktu pelayanan dan penyelesaian berkas permohonan dapat diselesaikan lebih cepat. Kemungkinan berkas terselip atau hilang pun dapat dicegah karena semua tercatat disistem.

Bagi petugas sistem ini dapat membantu pengawasan alur berkas karena dapat diketahui sampai dimana proses pengerjaan berkas dan mengurangi berkas arsip karena semua berkas tersimpan di dalam sistem. Sehingga memudahkan dalam pencarian pencarian arsip berkas permohonan jika suatu saat dibutuhkan karena semua terdokumentasi dengan baik.

Saran untuk sistem informasi pelayanan pajak ini adalah agar pelayanan jenis pajak dapat mencakup semua jenis pajak daerah karena saat ini masih mencakup 3 jenis pajak daerah yaitu pajak reklame, bphtb dan pbb-p2. Dan sistem informasi pelayanan pajak daerah ini dapat terintegrasi dengan dengan sistem pembayaran sehingga dapat mengkomodir data pembayaran dan data piutang.

6 Ucapan Terima Kasih

Puji syukur kita panjatkan kepada ALLAH SWT. Yang senantiasa memberikan nikmat ilmu dan waktu kepada kita semua. Serta Shalawat beriring salam kepada junjungan seluruh alam RASULULLAH MUHAMMAD SAW. Yang menjadi tauladan dalam beriman dan berakhlak. Yang safatnya kita harapkan di akhirat kelak.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan Bapak Ir. Fajar Masya, MMSI penelitian tidak dapat berjalan lancar. Penulis mengucapkan terima kasih juga kepada:

1. Kedua orang tua yang selalu memohon kebaikan untuk saya di setiap doanya.
2. Untuk pihak-pihak yang membantu kelancaran penyelesaian tugas akhir.
3. Dan teman-teman yang selalu senantiasa memberikan dukungan moral dan materil.

Akhir kata, penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

7 Daftar Pustaka

- [1] P. R. Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah," 2009.
- [2] Ilyas and Abdullah, "Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Pembayaran Pajak/Retribusi Daerah Pada Upt. Dipenda kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir," vol. 3, pp. 36–50, 2014.
- [3] Ilhamsyah and S. Martha, "Rancang Bangun Aplikasi Sistem Informasi Pajak Bumi Bangunan," no. 28, pp. 98–107, 2015.
- [4] J. Paulanda, "Sistem Informasi Pengelolaan Pajak Reklame dengan Metode Official Assesment," vol. 2, no. 2, pp. 9–15, 2017.
- [5] R. R. Prestisiadi, I. Aknuranda, and D. Pramono, "Pengembangan Sistem Informasi Pelaporan BPHTB Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bondowoso," vol. 2, no. 9, pp. 3095–3101, 2018.
- [6] R. M. Yunus and T. Cartinah, "Rancang Bangun Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (E-SPTPD) Berbasis Web Pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majalengka," pp. 295–302, 2018.
- [7] M. Al Musadieq and G. E. Nurtjahjono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan

- Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak,” *J. Perpajak.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–5, 2015.
- [8] T. Puji Hariyanti and A. Susanto, “Analisis Sistem dan Efektifitas Pemungutan Pajak Daerah Untuk Menignkatkan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung,” vol. 2, no. 1, pp. 19–44, 2015.
- [9] F. Masya, Elvina, and F. M. Simanjuntak, “Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Divisi Humas Polri Berbasis Web,” *Semin. Nas. Apl. Teknol. Inf. 2012 (SNATI 2012)*, vol. 2012, no. Snati, pp. 1–6, 2012.

8 Penulis

Penulis merupakan mahasiswa S1 Sistem Informasi di Mercu Buana University.

	Nama : Edwin Nurdiansyah Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 06 Agustus 1985 Lulusan : D3 Manajemen Informatika di Akademi Manajemen Informatika dan Komputer BSI
	Nama : Fajar Masya