

# Groupware Untuk Pengelolaan Dan Penjadwalan Kegiatan Pemeriksaan Pajak (Studi Kasus: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)

Dwi Marta Susanti<sup>1</sup>, Soetam Rizky Wicaksono<sup>2\*)</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Sistem Informasi, Universitas Ma Chung

<sup>1,2</sup>Villa Puncak Tidar N-01 Malang 65151 Jawa Timur – Indonesia

Email: <sup>1</sup>dwi.marta.susanti@gmail.com, <sup>2</sup>soetam.rizky@machung.ac.id

**Abstract** - Tax modernization already established by the Finance Department as tax reforms that have been carried out since 2002. One of its main concern is the unit of Inspection and Compliance Internal Audit (RIKI=Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal) which implement the system integration business processes. Tax audit must pass through the stages of the process by using the appropriate administrative correspondence established procedures. Settlement of tax audit activities in a timely manner an indicator of the performance of an STO discipline that is accountable to the Ministry of Finance each year. In workflow, frequent confusion and misunderstandings between documents functional teams examiner because the document is not well distributed. Therefore needed in the management and development of groupware scheduling a tax inspection activities in order integrated. Through groupware, STO (by using case studies STO South Malang) apply workflow to control the flow of documents to conform with the applicable procedures. Applications are made to facilitate functional teams for the tax audit can cooperate better between the teams, completing the examination with an effective, timely and efficient by integrating the management of the web office applications (Microsoft Word) using XML Web Services.

**Abstrak** – Modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak merupakan wujud dari reformasi perpajakan yang telah dilakukan sejak tahun 2002. Dalam penerapannya, salah satu seksi pada KPP Pratama yaitu seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal (RIKI) menerapkan integrasi sistem dalam proses bisnisnya. Pemeriksaan pajak harus melewati tahapan proses dengan menggunakan administrasi surat-menyurat sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Penyelesaian kegiatan pemeriksaan pajak dengan tepat waktu menjadi indikator kedisiplinan kinerja suatu KPP Pratama yang dipertanggungjawabkan kepada Kementerian Keuangan setiap tahunnya. Dalam alur kerja, sering terjadi kerancuan dokumen dan terjadi kesalahpahaman antar tim fungsional pemeriksa karena dokumen tidak terdistribusi dengan baik. Karenanya dibutuhkan pengembangan groupware pada pengelolaan dan penjadwalan kegiatan pemeriksaan pajak agar terintegrasi. Melalui groupware, KPP Pratama (dengan menggunakan studi kasus KPP Pratama Malang Selatan) menerapkan workflow untuk mengontrol alur dokumen agar sesuai dengan prosedur yang berlaku. Aplikasi yang dibuat dapat memfasilitasi tim fungsional pemeriksaan pajak untuk

dapat bekerja sama antar tim dengan lebih baik, menyelesaikan pemeriksaan dengan efektif, tepat waktu serta efisien dengan pengintegrasian antara web pengelolaan dengan aplikasi perkantoran (Microsoft Word) menggunakan XML Web Services

**Kata kunci** – Pemeriksaan Pajak, Groupware, Workflow, XML Web Services

## I. PENDAHULUAN

Modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak merupakan wujud dari reformasi perpajakan yang telah dilakukan sejak tahun 2002. Dalam menerapkan modernisasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak menerapkan integrasi sistem dan penggunaan teknologi informasi dalam proses bisnisnya. Salah satu penerapan sistem informasi yang sedang digunakan kantor pajak yaitu pada divisi atau seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal (RIKI) dengan menggunakan sistem Aplikasi Laporan Pemeriksaan Pajak (ALPP). Sistem ALPP adalah pengganti Sistem Informasi Manajemen Pemeriksa Pajak (SIMPP).

Namun saat ini, ALPP belum memberikan manfaat yang maksimal dalam menangani kegiatan pemeriksaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan. Pembuatan laporan daftar nominatif pemeriksaan pajak masih dibuat secara manual menggunakan Microsoft Excel. Beberapa kegiatan pemeriksaan mengalami keterlambatan karena tidak adanya pengingat dan pengelolaan jadwal kegiatan pemeriksaan untuk segera ditangani.

Setiap KPP Pratama memiliki kebijakan otonomi untuk memiliki aplikasi turunan dari aplikasi yang digunakan dari kantor pusat. Dalam penerapannya, integrasi sistem dalam penggunaan Teknologi Informasi (TI) sangat diperlukan karena dapat mengkolaborasikan antar pengguna sistem atau kolaborasi dengan aplikasi pendukung. Seperti halnya kegiatan pemeriksaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Malang Selatan ini, kerja sama tim dan penggunaan sistem informasi groupware untuk pengelolaan dan penjadwalan kegiatan pemeriksaan pajak sangat diperlukan untuk menunjang dalam pengerjaan pemeriksaan pajak.

Dalam pelaksanaannya juga diperlukan kolaborasi beberapa aplikasi pendukung dalam pengerjaannya agar pemeriksaan pajak terselesaikan dengan baik. Penyelesaian kegiatan

\*) penulis korespondensi (Soetam Rizky Wicaksono)  
Email: soetam.rizky@machung.ac.id

pemeriksaan pajak dengan tepat waktu menjadi indikator kedisiplinan kinerja suatu KPP Pratama yang dipertanggungjawabkan kepada Kementerian Keuangan setiap tahunnya.

Pemeriksaan pajak melewati proses-proses sesuai dengan prosedur dan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 17/PMK.03/2013 tanggal 1 Februari 2013 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak [1]. Pemeriksaan pajak melewati tiga proses yaitu proses persiapan, pelaksanaan dan penyelesaian. Setiap proses memiliki beberapa tahap administrasi yang perlu dilaksanakan dan diselesaikan secara runtut sebelum melanjutkan ke proses selanjutnya.

Namun pada pelaksanaannya, proses pemeriksaan tersebut tidak selalu berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini diakibatkan tidak adanya aplikasi pengingat atau reminder bagi tim yang terlibat didalamnya untuk melakukan proses ke banyak wajib pajak sekaligus. Sehingga dibutuhkan aplikasi yang dapat melakukan proses pengelolaan pemeriksaan pajak, sekaligus didalamnya dapat menjadi pengingat otomatis serta melakukan integrasi aktifitas surat-menyurat. Sebab kuantitas wajib pajak yang terlibat begitu banyak dalam pemeriksaan sehingga memerlukan otomatisasi untuk efektifitas pengelolaan.

Karenanya diperlukan pengembangan groupware yang bertujuan untuk pengelolaan dan penjadwalan kegiatan pemeriksaan pajak agar saling berkolaborasi dan terintegrasi. Sehingga KPP Pratama Malang Selatan menerapkan workflow untuk mengontrol alur dokumen agar sesuai dengan prosedur. Teknologi ini dapat menunjang komunikasi dan kerjasama baik untuk menyimpan serta mendistribusikannya. Aplikasi kolaboratif yang dibuat dapat memfasilitasi tim fungsional pemeriksaan pajak yang berorientasikan pada tindakan bekerjasama dan penyelesaian dengan tepat waktu dan terintegrasi dengan aplikasi perkantoran (Microsoft Office) sehingga untuk melakukan integrasi dibutuhkan *XML Web Services*.

## II. PAJAK & GROUPWARE

### A. Pajak

Pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum. Dari definisi ini tidak tampak istilah “dipaksakan” karena bertitik tolak pada istilah “iuran wajib” [2].

Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-9/PJ/2010 Pasal 1 definisi pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan [3].

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan pajak merupakan kegiatan menghimpun dan

mengolah data atau keterangan secara profesional berdasarkan standar pemeriksaan dan harus berpegang teguh pada Undang-Undang perpajakan.

### B. Groupware

*Groupware* adalah sistem berbasis komputer yang mendukung sekelompok orang dalam melakukan kerjasama demi mencapai tujuan tertentu dalam satu lingkungan yang [4]. *Groupware* mewakili perangkat lunak yang membantu kelompok kerja atau kolega terhubung ke jaringan komunikasi untuk mengelola aktifitas mereka. Operasi yang didukung antara lain: penjadwalan rapat dan alokasi sumberdaya, email, e-newsletter, distribusi file dan lain sebagainya.

Salah satu jenis *groupware* adalah *Workflow System* yakni sebuah sistem aplikasi yang melakukan bisnis proses secara otomatis dan dirancang secara khusus untuk melakukan pengontrolan alur dokumen dari masing-masing pegawai atau antar bagian dari suatu perusahaan. Aplikasi *groupware* jenis ini dapat berjalan pada sebuah jaringan komputer lokal perusahaan yang sering disebut dengan intranet, atau jaringan global yang disebut internet atau pada sebuah jaringan *extranet*. Aplikasi ini menggunakan media web sebagai jalur komunikasi antar penggunanya sehingga setiap orang yang terhubung dengan internet bisa menggunakan teknologi *groupware* ini [5].

## III. METODE PENELITIAN

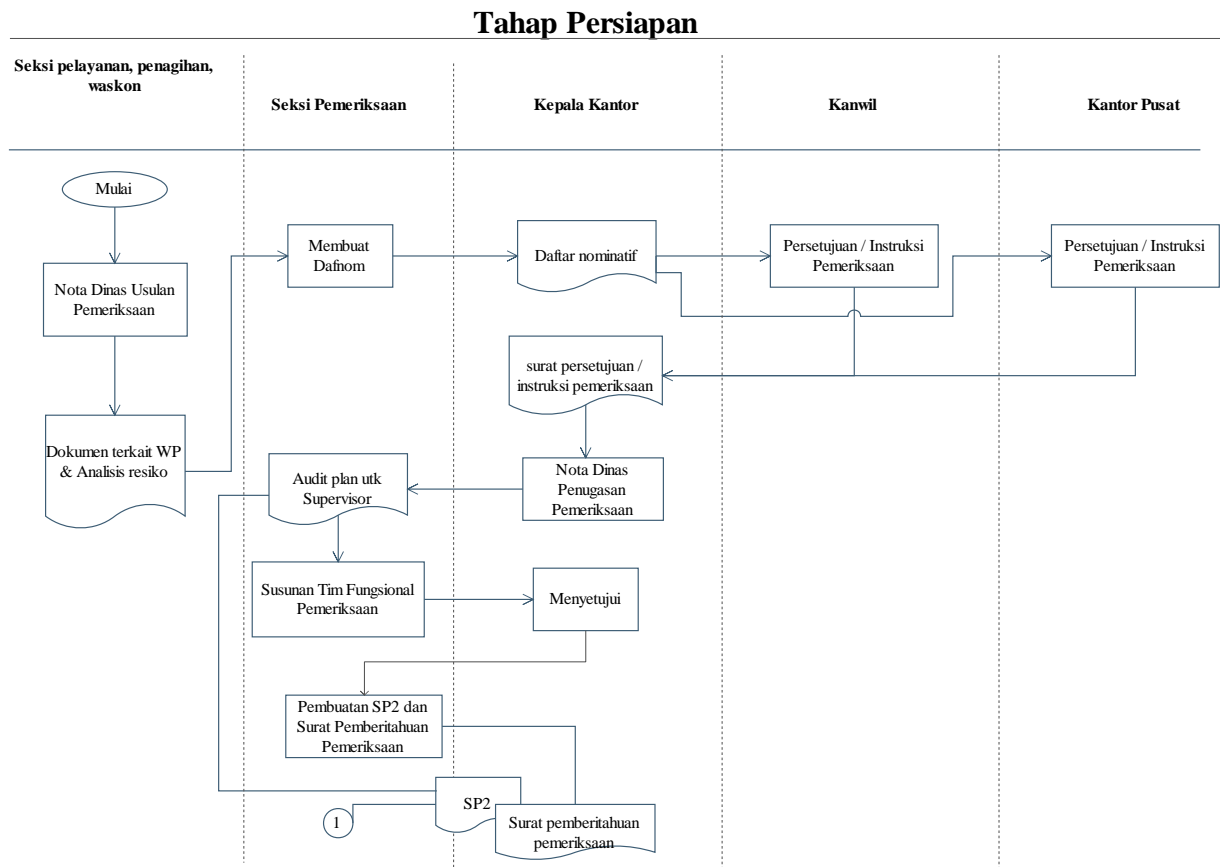
### A. Perancangan

Tahapan awal dalam perancangan adalah melakukan analisis karakteristik pengguna di lingkup KPP Pratama. Pada sistem yang dikembangkan, terdapat empat pengguna yang akan mengakses, yaitu Administrator, Kepala Kantor, Kepala Seksi pemeriksaan, Supervisor (Tim Fungsional Pemeriksaan). Administrator dan Kepala seksi RIKI mendapatkan hak akses penuh untuk melakukan manipulasi data. Sedangkan Kepala Kantor dan Supervisor hanya dapat melihat laporan dan notifikasi kegiatan.

Hasil analisis sistem lama dipaparkan melalui flowchart dengan beberapa tahapan yaitu tahapan persiapan, tahapan pelaksanaan dan tahapan penyelesaian. Pemaparan dari analisis sistem lama adalah sebagai berikut.

#### 1) Tahap Persiapan

Tahap awal dari kegiatan pemeriksaan pajak yaitu adanya penerbitan Surat Pajak Tahunan Lebih Bayar (SPTLB) atau Surat Pajak Tahunan Kurang Bayar (SPTKB) oleh Account Representative (AR) dan kelengkapan data Wajib Pajak (WP) yang diteruskan pada Seksi Pemeriksaan untuk dilakukan pemeriksaan. Seksi Pemeriksaan akan membuat daftar nominatif (dafnom) sesuai data WP. Kegiatan pemeriksaan akan dilanjutkan ke tahap pelaksanaan jika dafnom disetujui atau adanya instruksi dari Kantor Wilayah (Kanwil) dan Kantor Pusat. Alur tahap persiapan dipaparkan pada gambar 1:



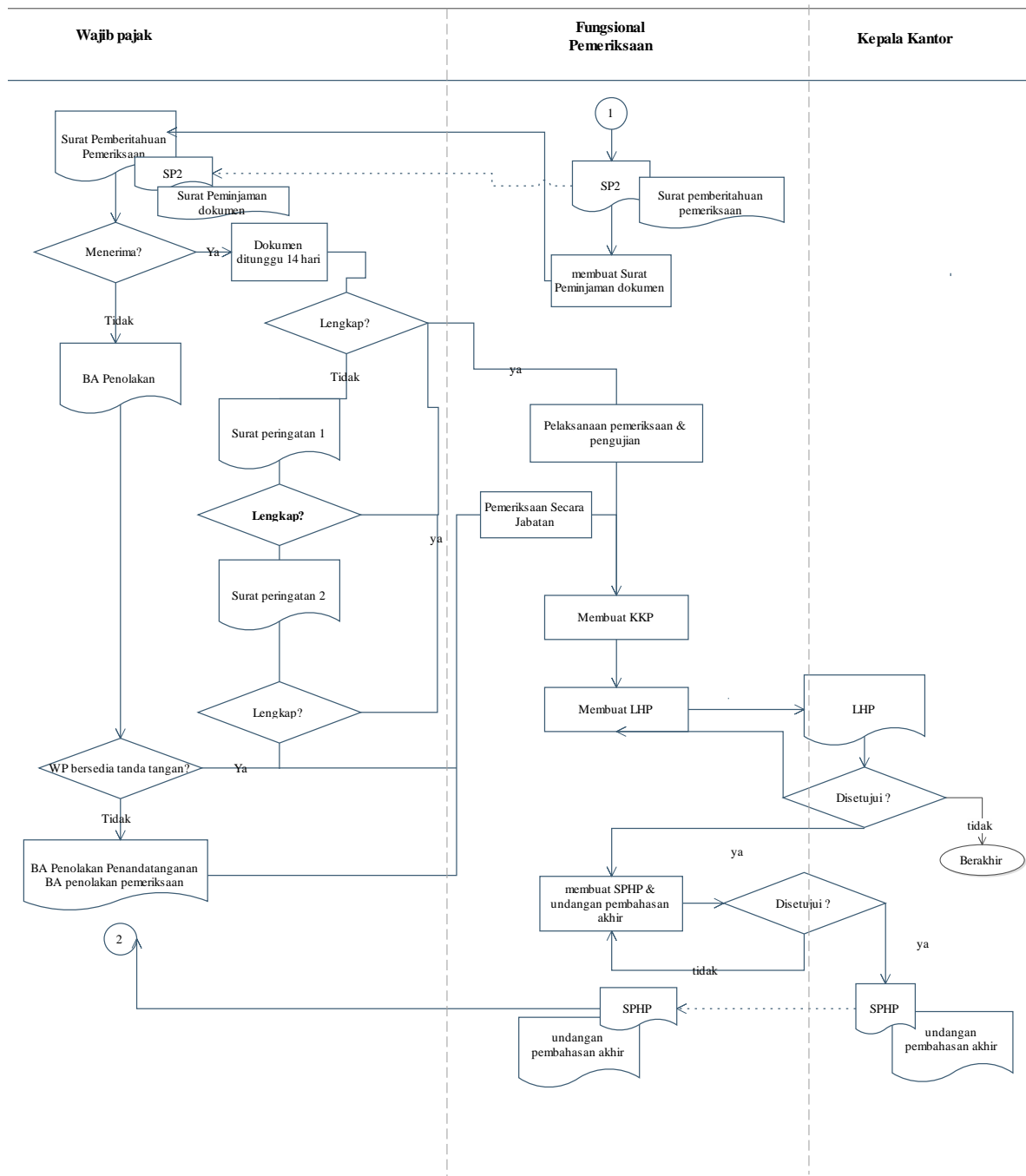
Gbr. 1 Alur proses bisnis tahap persiapan pemeriksaan pajak

## 2) Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, kegiatan pemeriksaan pajak banyak dilaksanakan oleh tim fungsional pemeriksaan yang langsung berhadapan dengan Wajib Pajak (WP).

Berikut pemaparan alur proses bisnis pada tahap pelaksanaan. Alur tahap pelaksanaan dipaparkan pada gambar 2:

## Tahap Pelaksanaan



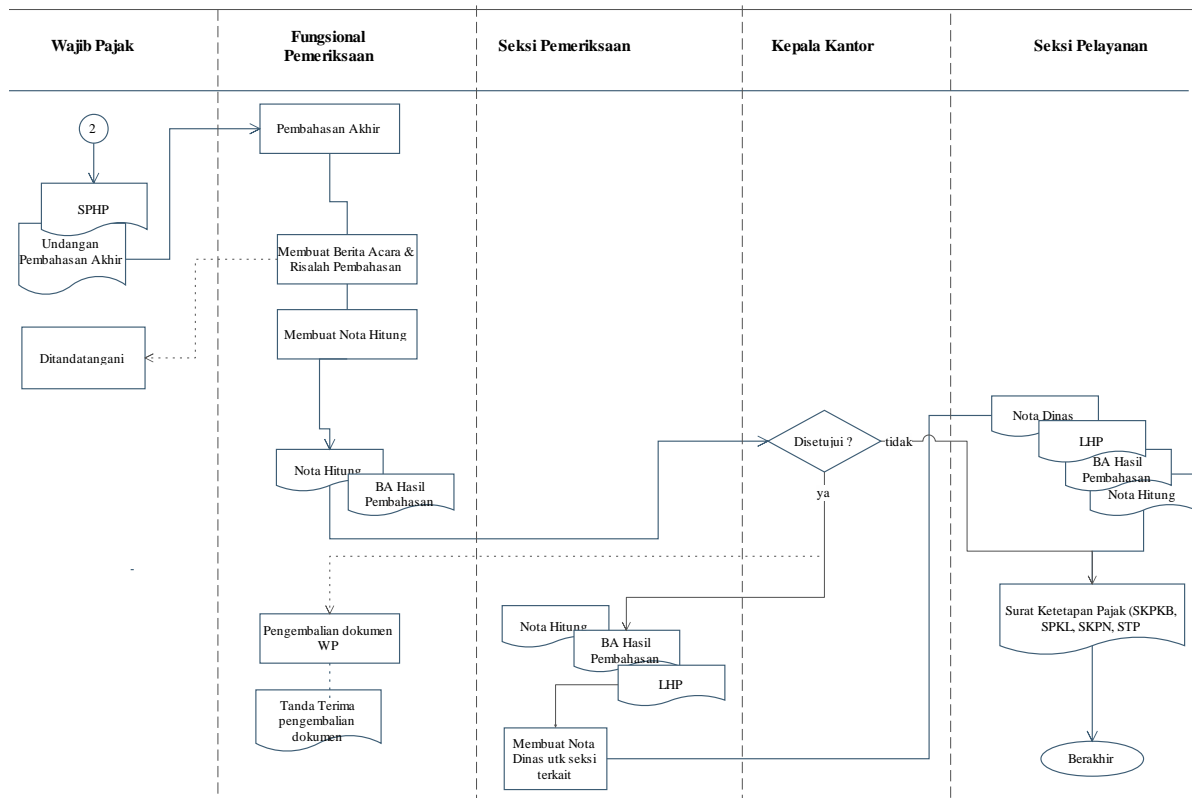
Gbr. 2 Alur proses bisnis tahap pelaksanaan pemeriksaan pajak

### 3) Tahap Penyelesaian

Pada tahap penyelesaian terdiri dari 5 bagian yang berkaitan yaitu Wajib Pajak (WP), Tim Fungsional Pemeriksaan, Seksi Pemeriksaan, Seksi Pelayanan dan Kepala Kantor. Pemeriksaan kantor diselesaikan dalam jangka waktu 4 bulan atau 6 bulan jika ada perpanjangan, sedangkan pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam

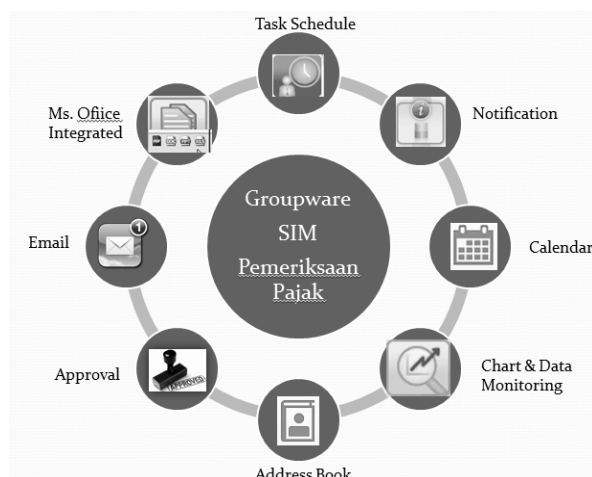
jangka waktu 6 bulan atau 8 bulan jika ada perpanjangan. Tahap penyelesaian merupakan tahap akhir dari kegiatan pemeriksaan pajak dengan menghasilkan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SPKLB), Surat Ketetapan Pajak Normal (SKPN) dan Surat Pajak Tahunan (SPT) jenis lain. Alur tahap penyelesaian dipaparkan pada gambar 3:

### Tahap Penyelesaian

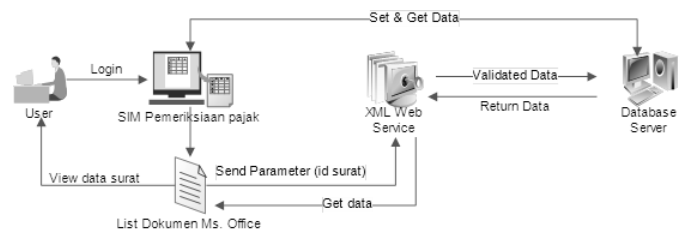


Gbr. 3 Alur proses bisnis tahap penyelesaian pemeriksaan pajak

Tahap selanjutnya adalah perancangan sistem sesuai dengan kebutuhan yang menggambarkan sebuah kesatuan yang utuh. *Groupware* yang dikembangkan akan mengkolaborasikan beberapa aplikasi dan fitur pendukung. Berikut blok diagram *groupware* keseluruhan pada *groupware* kegiatan pemeriksaan pajak yang dipaparkan pada gambar 4 sebagai berikut.

Gbr. 4 Fitur pada *groupware* system [4]

### Integrasi XML Web Service dengan Microsoft Office

Gbr. 5 Blok Diagram *Groupware* pada MS. Office

Gambar blok diagram berikutnya memaparkan rangkaian urutan proses *groupware* pada dokumen khususnya menggunakan MS. Office. Penjelasan dari gambar blok diagram adalah sebagai berikut:

- User login* pada website *groupware* kegiatan pemeriksaan pajak. Pada sistem, user dapat memanipulasi dan mendapatkan data yang terhubung secara langsung pada *database server*.
- Database server* digunakan sebagai tempat penyimpanan data dan terhubung dengan XML Web Services.
- Ketika *user* membuka dokumen surat pada sistem, form pada sistem *groupware* memanggil method yang

- terdapat dalam XML Web Service dan list dokumen mengirimkan parameter surat (id surat) yang dipilih.
- XML Web Services akan mengambil data berdasarkan parameter yang dikirim dari form list dokumen ke database server.
  - XML Web Services menampilkan dokumen surat pada Ms. Office kepada user.

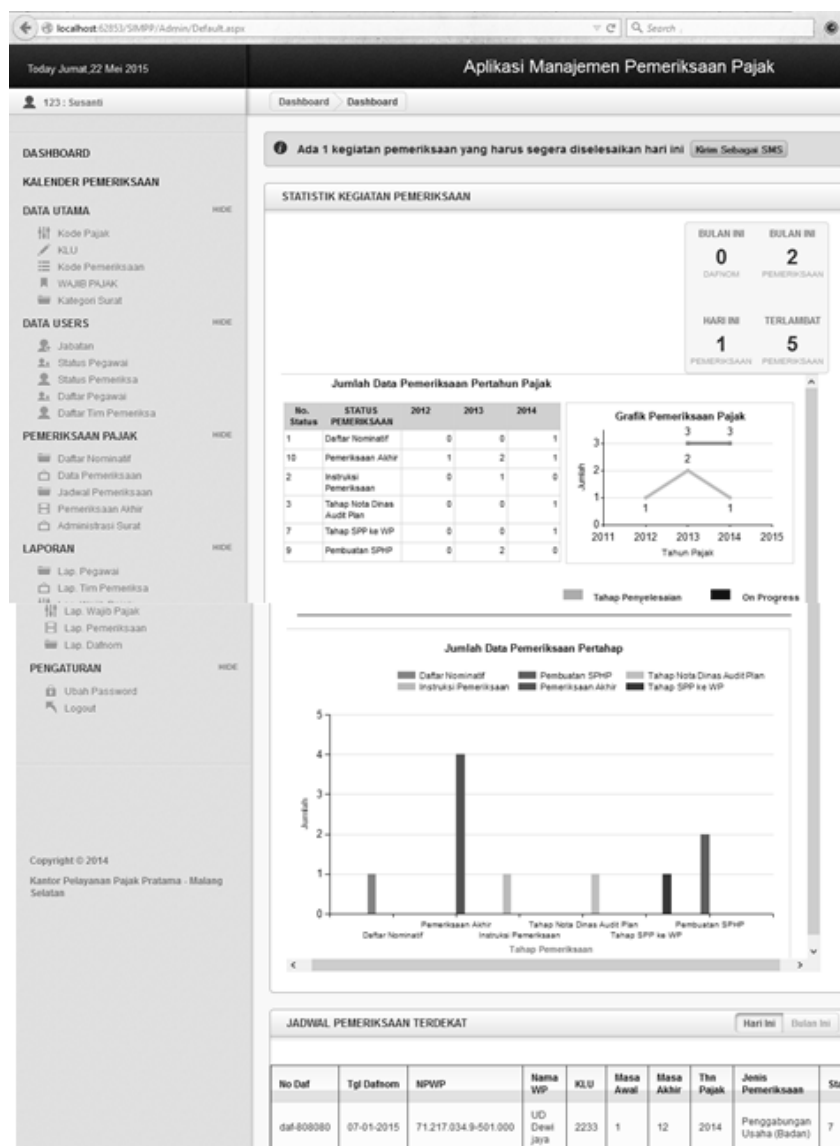
#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan analisis mengenai permasalahan yang ada maka masuk pada tahapan pembangunan sistem groupware pengelolaan dan penjadwalan kegiatan pemeriksaan pajak. Sistem ini dibuat dalam bentuk website dan aplikasi desktop. Dalam pertukaran data dan informasi antar sistem, maka dibuat sebuah web service yang menghasilkan berkas XML sebagai kolaborasi groupware ini.

##### A. Halaman Utama Web Pengelolaan dan Penjadwalan Kegiatan Pemeriksaan Pajak

Halaman utama menampilkan notifikasi jika ada kegiatan pemeriksaan yang harus segera diselesaikan hari ini. Dashboard memiliki counter yang menampilkan data jumlah pemeriksaan hari ini, jumlah pemeriksaan bulan ini, jumlah daftar nominatif yang dibuat pada bulan ini, dan jumlah pemeriksaan yang terlambat melewati batas waktu yang telah ditentukan.

Dashboard juga menampilkan data pemeriksaan pertahun pajak dan grafik jumlah data pemeriksaan pertahap. Sehingga pengguna dapat memantau data pemeriksaan pada dashboard. Pemaparan halaman utama sistem groupware kegiatan pemeriksaan pajak ditampilkan pada gambar 6 sebagai berikut.



Gbr. 6. Halaman Utama pada Sistem Web

Implementasi berikutnya adalah fitur pengiriman SMS pada dashboard atau tampilan awal sistem sebagai fitur cadangan jika sistem tidak terkoneksi dengan internet untuk melakukan pengiriman notifikasi secara otomatis melalui email. Pada halaman ini menampilkan data riwayat pengiriman sms yang dapat dilakukan oleh seorang Kepala Seksi dan Administrator kepada para supervisor yang memiliki tanggungan penyelesaian kegiatan pemeriksaan pajak seperti yang ditampilkan pada gambar 7.

NO_REG	HPP	NAMA_PEGAWAI	NO_HP	TEXT_NOTIF	STATUS_SEND	SENT_DATE
8	67676767	Fernandes Budi	+6285449904440	Reminder Dahom: Daf-0912	Sukses	13/05/2015 8:24:27
1	0987655444	Maher Zamuliah	+6285449904440	Reminder Dahom: daf-090800	Sukses	22/05/2015 5:10:10
3	0987655444	Maher Zamuliah	+6285449904440	Reminder Dahom: daf-090800	Sukses	22/05/2015 5:14:05

Gbr. 7 History SMS

### B. Halaman Data Pemeriksaan Pajak

Halaman data pemeriksaan berfungsi untuk mengelola seluruh data administrasi pemeriksaan. Data pemeriksaan ini merupakan tindak lanjut dari daftar nominatif yang sebelumnya telah dibuat. Tahap awal manajemen data yaitu pada saat salah satu data pada tabel data pemeriksaan dipilih, selanjutnya form manajemen data pemeriksaan akan terbuka. Data pemeriksaan dapat diubah dengan mengikuti urutan tahap sesuai status data pemeriksaan seperti yang dijelaskan pada alur proses bisnis.

Contoh simulasinya yaitu, misal sebuah data pemeriksaan saat ini berada pada tahap Audit Plan, maka form manajemen data pemeriksaan akan membuka field pada tahap selanjutnya yaitu tahap "Surat Perintah Pemeriksaan (SP2)" dan form tidak akan membuka field tahap "Penyerahan SP2" karena harus melewati tahap kegiatan SP2 terlebih dahulu, dan begitu seterusnya hingga status data pemeriksaan benar-benar pada tahap "Pemeriksaan Akhir". Manajemen pemeriksaan diimplementasikan seperti pada gambar 8.

Gbr 8. Halaman Manajemen Kegiatan Pemeriksaan Pajak

Performa sistem saat menampilkan notifikasi atau pemberitahuan pada pengguna sangat penting karena sistem ini dibuat dengan tujuan agar pengguna mengetahui pemberitahuan kegiatan pemeriksaan yang harus dikerjakan dan statistik data-data pemeriksaan. Notifikasi pemeriksaan pajak muncul dengan task scheduler saat komputer atau windows dihidupkan seperti yang akan ditampilkan pada gambar 9.

Gbr. 9 Notifikasi pemeriksaan pada task scheduler Aplikasi pembuatan Surat

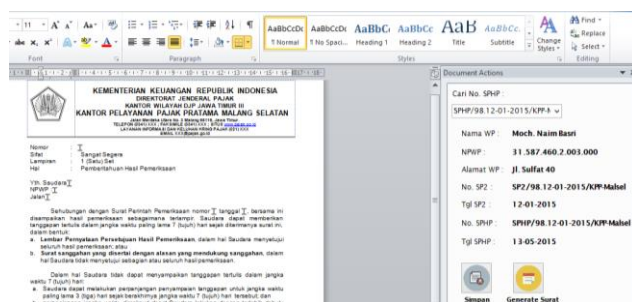
Pada aplikasi pembuatan surat, *web service* harus dijalankan terlebih dahulu untuk mengkolaborasikan data yang akan digunakan dari database dan menghasilkan berkas XML. Data XML akan diterima oleh *Action Pane*

yang ditanamkan di dalam template surat. Sehingga data dari XML dapat berguna sebagai mail merge pada surat. Di dalam template surat, pengguna dapat membuka dan membuat surat dengan mengoperasikan Action Pane. Selain itu, dokumen dapat disimpan pada database.

XML Web Service adalah fungsi logika yang dapat diakses dengan menggunakan protokol standard yaitu HTTP. XML Web Service juga merupakan sebuah fungsi yang dapat mengintegrasikan berbagai sistem dari bermacam bahasa pemrograman serta basis data yang berbeda [7]. Dalam kasus ini, hal tersebut diimplementasikan ke dalam Microsoft Word dengan menggunakan Visual Basic for Application atau lazim disebut sebagai macro.

Sedangkan *Action pane* merupakan fitur pengontrol dokumen seperti task pane yang dapat dibuat sesuai kebutuhan yang melekat pada dokumen tertentu di Microsoft Word atau Microsoft Excel. Action pane akan berkolaborasi dengan sumber yang didapat dari berkas XML Web Services sebagai pertukaran data dan informasi. Pengguna dapat menggunakan Windows Form Controls atau WPF untuk merancang halaman *layout Action pane*. Action pane mewakili kelas-kelas yang sudah disediakan [6].

Data XML akan diterima oleh *Action Pane* yang ditanamkan di dalam template surat. Sehingga data dari XML dapat berguna sebagai mail merge pada surat. Di dalam template surat, pengguna dapat membuka dan membuat surat dengan mengoperasikan Action Pane. Hasil pemilihan data *mail merge* selanjutnya dipindahkan ke template SPHP yang sudah disediakan seperti pada gambar 10.



Gbr 10. Pembuatan surat menggunakan Action Pane pada Ms. Word

## V. KESIMPULAN

Dari hasil pengembangan groupware diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) sistem dapat membantu pengelolaan dan penjadwalan kegiatan pemeriksaan pajak menjadi lebih terorganisir menjadi groupware yang terintegrasi dengan aplikasi perkantoran (dalam kasus ini adalah Microsoft Word), serta (2) integrasi sistem dengan aplikasi perkantoran untuk kemudahan sharing data atau surat menggunakan XML Web Services sehingga memberi kemudahan dalam pengarsipan data administrasi yang berkaitan dengan kegiatan pemeriksaan pajak.

Saran pengembangan groupware kegiatan pemeriksaan pajak adalah: (1) sistem dashboard yang berorientasi pada sistem informasi eksekutif untuk membantu pembacaan kondisi terkini dan memantau performa kinerja seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama untuk pendukung pengambilan keputusan, dan (2) adanya proteksi dokumen atau file agar tidak mudah diubah oleh pengguna yang tidak masuk dalam otorisasi sistem.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Keuangan, D., 2013. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.03/2013 tanggal 1 Februari 2013 tentang Tata cara pemeriksaan pajak. Jakarta: Direktorat Keuangan
- [2] Waluyo, 2010, *Perpajakan Indonesia*, Buku 1 Edisi 9, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- [3] Dirjen Pajak, 2010. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-9/PJ/2010 Pasal 1 tentang definisi pemeriksaan. Jakarta: Dirjen Pajak.
- [4] Ellis, C.A., Gibbs, S.J. and Rein, G., 1991. Groupware: some issues and experiences. *Communications of the ACM*, 34(1), pp.39-58.
- [5] Deelman, E., Gannon, D., Shields, M. and Taylor, I., 2009. Workflows and e-Science: An overview of workflow system features and capabilities. *Future generation computer systems*, 25(5), pp.528-540.
- [6] Microsoft, 2015. MSDN Library. [Online] Available at: <https://msdn.microsoft.com/en-us/library/>, diakses pada 5 Juli 2015 [Accessed 5 Januari 2015].
- [7] Wicaksono, S.R., 2009. Implementasi Extensible Markup Language Web Service pada Secure Remote Form Field Fillin dalam Dokumen Microsoft Word. *GEMATIKA (Jurnal Manajemen Informatika)*, 9(2), pp.103-112.