

# PERANCANGAN SISTEM INFORMASI LAPORAN SENGKETA DI INSTITUSI PEMERINTAH (STUDI KASUS: SEKRETARIAT PENGADILAN PAJAK)

Arief Taufik Budiman<sup>1</sup>, IGN Mantra<sup>2</sup>, Lutfi Yostiawan<sup>3</sup>, Gilang Pratama<sup>4</sup>  
Sistem Informasi  
Perbanas Institute  
ariefbudiman@kemenkeu.go.id<sup>1</sup>, ign<sup>mantar@perbanas.id2</sup>

**Abstrak.** Kegiatan penyelesaian sengketa di Sekretariat Pengadilan Pajak yang berjalan terus menerus akan menambah banyak data pada sistem informasi pengadilan pajak, saat ini data tersebut masih hanya digunakan untuk operasional pengadilan dan belum dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan strategis. Saat ini keputusan masih diambil berdasarkan data yang diolah secara manual dan tidak secara real-time. Sistem informasi laporan sengketa pimpinan dengan tahapan pemetaan basisdata, analisis data, membuat laporan dan membuat web portal dan kemudian mengintegrasikan laporan tersebut dengan web portal. Analisis data diolah dengan menggunakan bahasa pemrograman untuk menentukan informasi yang dihasilkan dari data yang diolah. Hasil proses analisis data tersebut direpresentasikan dalam bentuk laporan statistik dan dashboard. Penelitian ini bertujuan mengembangkan sistem informasi laporan sengketa sebagai pengukuran beban kerja, kinerja dan informasi lainnya yang diperlukan oleh pimpinan. Penelitian ini menghasilkan kerangka sistem informasi yang dapat diakses melalui browser secara online yang secara tidak langsung akan berkontribusi untuk mewujudkan pelayanan administrasi sengketa pajak secara cepat, murah, dan sederhana.

**Kata Kunci:** Dashboard, Pengadilan Pajak, Sistem Informasi, Laporan, Database, Aplikasi

## 1. Pendahuluan

Ketersediaan data dan informasi yang lengkap, benar dan tepat merupakan kebutuhan utama bagi setiap organisasi dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya. Demikian juga institusi pemerintah, merupakan organisasi yang dalam melakukan kegiatan operasionalnya sehari-hari akan menghasilkan berbagai macam jenis data. Oleh sebab itu, institusi pemerintah membutuhkan data yang tersusun dengan baik, yang berguna untuk membantu para pimpinan/pengambil kebijakan dalam melaksanakan rencana kegiatan serta melakukan proses pengambilan keputusan.

Sekretariat Pengadilan Pajak adalah salah satu unit di bawah Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan. Dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.1/PMK.01/2014, Sekretariat Pengadilan Pajak memiliki tugas dan fungsi untuk memberikan pelayanan di bidang tata usaha, kepegawaian, keuangan, rumah tangga, administrasi persiapan berkas banding dan/atau gugatan, administrasi persiapan persidangan, administrasi persidangan, administrasi penyelesaian putusan, dokumentasi, administrasi peninjauan kembali, administrasi yurisprudensi, pengolahan data, dan pelayanan informasi.

Institusi pemerintah didefinisikan sebagai organisasi/lembaga yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan suatu kebutuhan, dimana tugas dan fungsinya berdasarkan pada suatu peraturan perundang-undangan yaitu, melakukan kegiatan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan meningkatkan taraf kehidupan, kebahagiaan serta kesejahteraan masyarakat [1]).

Fungsi-fungsi tersebut menunjukkan pentingnya tugas dan fungsi Sekretariat Pengadilan Pajak dan Pengadilan pajak, badan peradilan yang melaksanakan Kekuasaan Kehakiman bagi wajib pajak atau penanggung pajak yang

mencari keadilan bagi sengketa pajak [2], dalam rangka pengambilan keputusan-keputusan strategis terkait pelayanan proses pengadilan pajak. Oleh karena itu, untuk mendukung keputusan strategis dibutuhkan data dan informasi yang terpadu, dengan ketersediaan dan integritas data yang tinggi serta akurat. Sehingga memungkinkan Pimpinan Sekretariat Pengadilan melakukan pengambilan keputusan yang efektif.

Analisis data telah menjadi kebutuhan penting untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Pengambilan keputusan bergaya entrepreneur yang cenderung mengandalkan intuisi menjadi kurang relevan ditengah persaingan yang semakin kompleks, sehingga dengan demikian manajemen dapat mengambil keputusan berdasarkan fakta aktual, dan tidak hanya mengandalkan intuisi dan pengalaman kuantitatif saja.

Dalam rangka mendukung keputusan strategis dibutuhkan data dan informasi yang terpadu, dengan ketersediaan dan integritas data yang tinggi serta akurat. Sehingga memungkinkan Pimpinan Sekretariat Pengadilan melakukan pengambilan keputusan yang efektif. Dibutuhkan kecepatan dan keakuratan informasi mengenai posisi berkas sengketa, diperlukan dalam memberikan pelayanan prima kepada para stakeholder sekretariat pengadilan pajak. Adanya kebutuhan untuk mengetahui progress dari pengambilan keputusan dari pimpinan pengadilan Pajak yang telah ditindaklanjuti oleh bagian/unit terkait.

Sistem informasi sengketa pajak menjadi salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan dalam pemberian layanan sengketa pajak kepada para stakeholder. Kualitas pelayanan pengadilan dinilai dari pemanfaatan teknologi informasi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dalam berbagai aspek penilaian pelayanan tersebut. Pentingnya informasi untuk mengetahui statistik sengketa, Putusan Pengadilan Pajak, Pemohon Banding, Terbanding, Jenis Pajak, dan Jenis Putusan Pengadilan Pajak yang terdapat dalam sistem informasi Pengadilan Pajak yang dilihat dari sudah pandang informasi eksekutif dan informasi strategis serta aspek lainnya pada periode tertentu, sehingga hal tersebut mendasari penelitian ini dan dituangkan dalam judul “Perancangan Sistem Informasi Laporan Sengketa di Institusi Pemerintah (Studi Kasus : Sekretariat Pengadilan Pajak)”.

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah besarnya data laporan yang diolah dan belum dapat diakses secara *real-time* oleh pimpinan dapat menyebabkan pengambilan keputusan terlambat sehingga merugikan organisasi serta informasi mengenai posisi berkas sengketa masih terdapat dalam laporan yang terpisah-pisah sehingga proses pencarian posisi berkas sengketa belum dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan jelas.

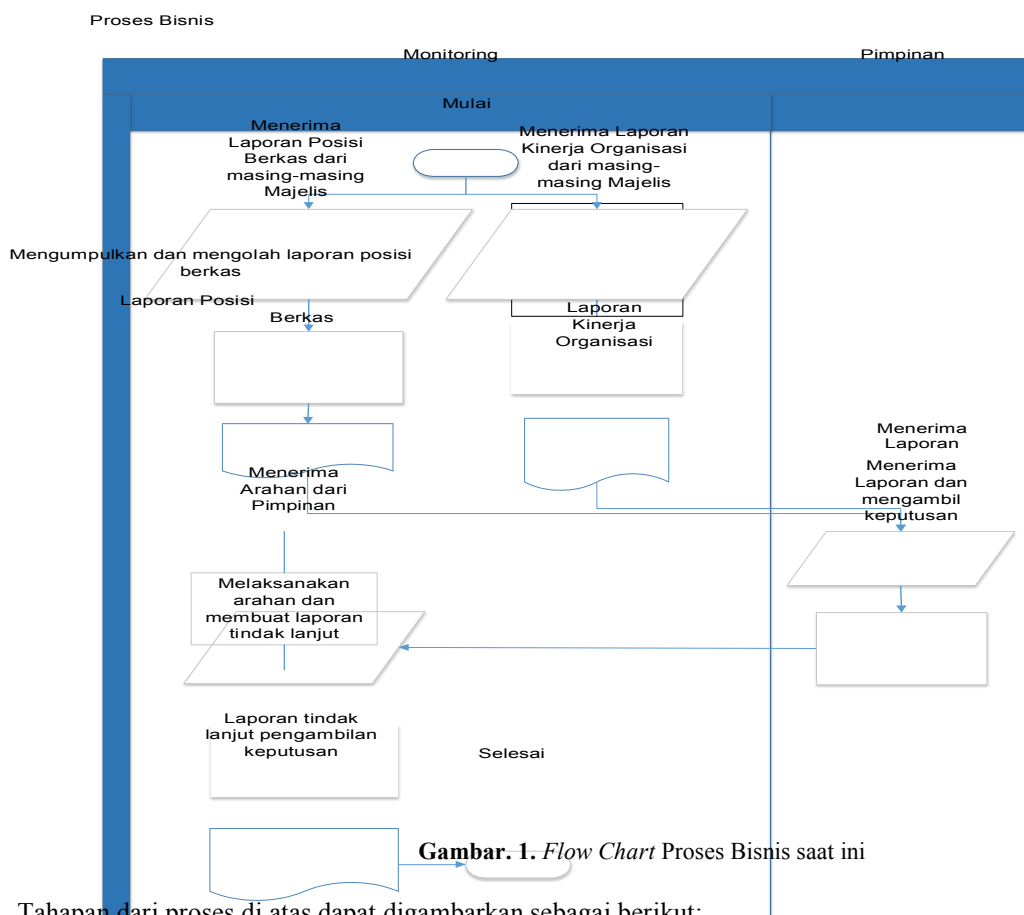
Hal-hal yang dibatasi dalam penelitian ini adalah perancangan sistem informasi dimulai dengan pemetaan basis data, analisis data dan pembuatan web portal aplikasi serta penelitian hanya dilakukan pada laporan kinerja organisasi, laporan posisi berkas sengketa, dan progress pengambilan keputusan proses bisnis yang dibahas adalah proses bisnis dari pembuatan laporan oleh bagian monitoring sampai pengambilan keputusan dari pimpinan

Penelitian ini bertujuan untuk membuat sistem informasi yang dapat mengolah data serta dapat melakukan Pencarian posisi berkas secara cepat, mudah dan jelas dalam rangka menciptakan prinsip efektif dan efisien kepada para *stakeholder* sehingga dapat melakukan perekaman progress pengembalian keputusan pimpinan sehingga diketahui status dari pengambilan keputusan tersebut.

## 2. Pembahasan

### 2.1 Perencanaan Pengembangan Sistem

Sistem informasi yang saat ini digunakan oleh Sekretariat Pengadilan Pajak adalah sebagai berikut:



Tahapan dari proses di atas dapat digambarkan sebagai berikut:

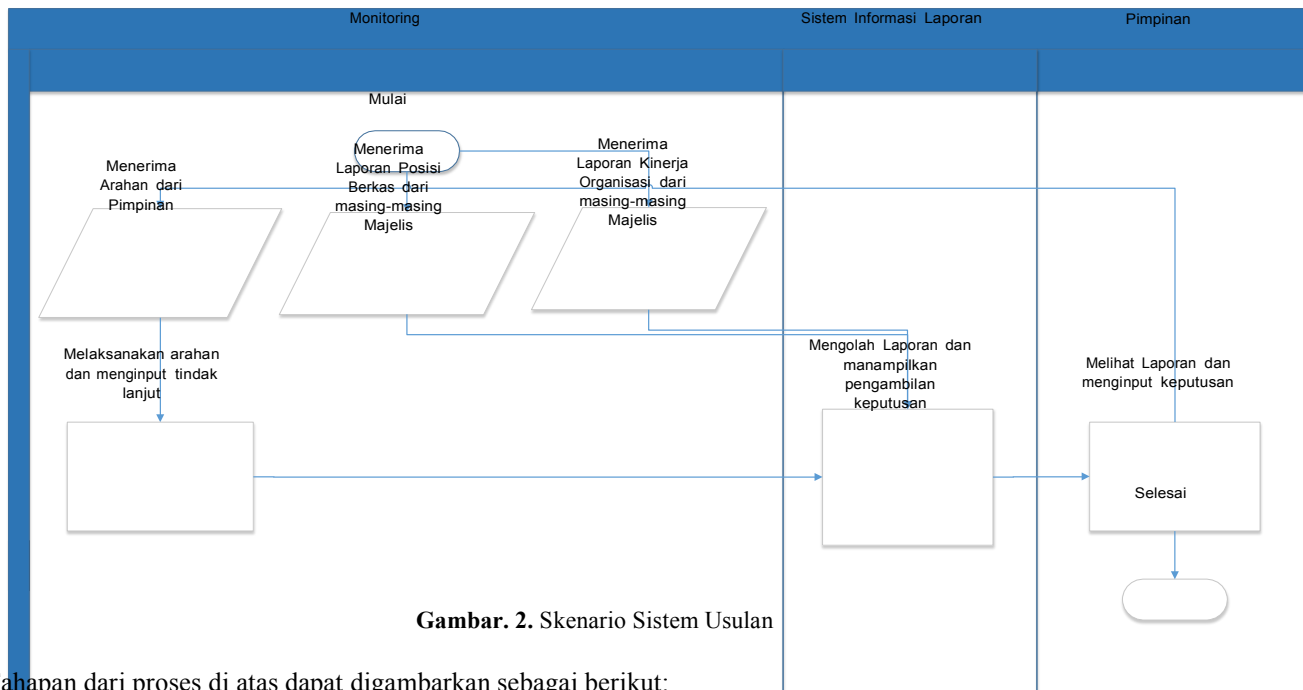
1. Bagian Monitoring menerima laporan kinerja organisasi dari majelis
2. Bagian Monitoring menerima laporan posisi berkas dari majelis
3. Bagian Monitoring mengolah data laporan kinerja organisasi
4. Bagian Monitoring mengolah data laporan posisi berkas
5. Bagian Monitoring menghasilkan laporan kinerja organisasi dan menyampaikannya kepada pimpinan Pengadilan Pajak
6. Bagian Monitoring menghasilkan laporan posisi berkas dan menyampaikannya kepada pimpinan Pengadilan Pajak
7. Bagian Monitoring menghasilkan laporan pelaksanaan arahan atau pengambilan keputusan dan menyampaikannya kepada pimpinan Pengadilan Pajak
8. Pimpinan Pengadilan Pajak menerima laporan dari Bagian Monitoring
9. Pimpinan Pengadilan Pajak memberikan arahan atau pengambilan keputusan.
10. Bagian Monitoring melaksanakan arahan atau pengambilan keputusan dari pimpinan Pengadilan Pajak
11. Bagian Monitoring menerima arahan atau pengambilan keputusan dari pimpinan Pengadilan Pajak

Analisa masalah pada sistem berjalan:

1. Banyaknya data laporan diolah di Pengadilan Pajak serta informasi terpadu yang belum dapat diakses secara *real-time* oleh pimpinan Pengadilan Pajak dapat menyebabkan pengambilan keputusan yang tidak efektif. Hal ini dapat dilihat pada proses bisnis yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu pada saat bagian monitoring mengolah data laporan yang diterima dari majelis yaitu sebanyak 40 laporan setiap bulannya.
2. Informasi mengenai posisi berkas sengketa masih terdapat dalam laporan yang terpisah-pisah sehingga proses pencarian posisi berkas sengketa belum dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan jelas. Hal ini dapat dilihat dari proses bisnis yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu pada bagian monitoring mengolah data laporan posisi berkas yang diterima dari majelis.
3. Informasi mengenai progress pengambilan keputusan pimpinan masih belum tertata dengan baik karena laporan progress pengambilan keputusan dilakukan secara terpisah. Hal ini dapat dilihat dari proses bisnis yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu pada bagian monitoring belum melakukan perekaman progress pengambilan keputusan.

Sistem yang terdapat pada Sekretariat Pengadilan Pajak saat ini belum mempunyai sebuah fitur yang dapat digunakan oleh pimpinan untuk memantau kinerja Sekretariat Pengadilan Pajak. Sistem yang diusulkan oleh penulis merupakan sistem yang nantinya dapat memudahkan pimpinan Pengadilan Pajak untuk melakukan monitoring kinerja organisasi.

Proses Bisnis



Gambar. 2. Skenario Sistem Usulan

Tahapan dari proses di atas dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Bagian Monitoring menerima laporan kinerja organisasi dari majelis
2. Bagian Monitoring menerima laporan posisi berkas dari majelis
3. Sistem Informasi Laporan mengolah laporan dan menampilkan pengambilan keputusan
4. Pimpinan Pengadilan Pajak melihat laporan dan menginput keputusan
5. Bagian Monitoring menerima arahan atau pengambilan keputusan dari pimpinan Pengadilan Pajak
6. Rancangan sistem yang diusulkan





**Gambar. 1.** Rancangan sistem yang diusulkan

Sistem laporan sengketa di Sekretariat Pengadilan Pajak yang mempunyai beberapa fungsi utama yaitu:

1. Login
2. Melihat Dashboard
3. Melihat Data Pra Persidangan
4. Melihat Data Persidangan
5. Melakukan Pencarian Data Sengketa
6. Meng input Keputusan yang diambil
7. Upload Laporan Kinerja Organisasi
8. Upload Laporan Posisi Berkas

Berikut adalah detail Skenario aktifitas yang pada sistem yang akan diusulkan:

**Tabel 1** Skenario aktifitas yang diusulkan

Skenario	Aktor	Deskripsi
Login	Pimpinan Pengadilan Pajak, Bagian Monitoring	Pimpinan Pengadilan Pajak melakukan login dengan menggunakan username dan password Active Directory yang digunakan di Sekretariat
Melihat Dashboard	Pimpinan Pengadilan Pajak, Bagian Monitoring	Pimpinan Pengadilan Pajak dapat melihat dashboard laporan yang terdiri dari Sengketa Masuk dan Putusan PP per bulan pada tahun berjalan dalam bentuk grafik batang PK Masuk dan Register MA per bulan pada tahun berjalan dalam grafik batang Jenis Putusan PP pada tahun berjalan dalam bentuk grafik pie
Melihat data Pra Persidangan	Pimpinan Pengadilan Pajak, Bagian Monitoring	Pimpinan Pengadilan Pajak dapat melihat sengketa pajak dalam proses pra persidangan
Melihat data Persidangan	Pimpinan Pengadilan Pajak, Bagian Monitoring	Pimpinan Pengadilan Pajak dapat melihat sengketa pajak dalam proses persidangan
Melakukan pencarian sengketa	Pimpinan Pengadilan Pajak, Bagian Monitoring	Pimpinan Pengadilan Pajak dapat melakukan pencarian status sengketa dengan menggunakan nomor sengketa, NPWP dan nama
Melakukan input	Pimpinan Pengadilan	Pimpinan Pengadilan Pajak dapat melakukan input

keputusan	Pajak	keputusan yang diambil
Upload Laporan Kinerja Organisasi	Bagian Monitoring	Bagian Monitoring melakukan upload laporan kinerja organisasi dari masing-masing Bagian dan
Upload Laporan Posisi Berkas	Bagian Monitoring	Bagian Monitoring melakukan upload laporan posisi berkas dari masing-masing Bagian dan

**Aktor yang diusulkan**

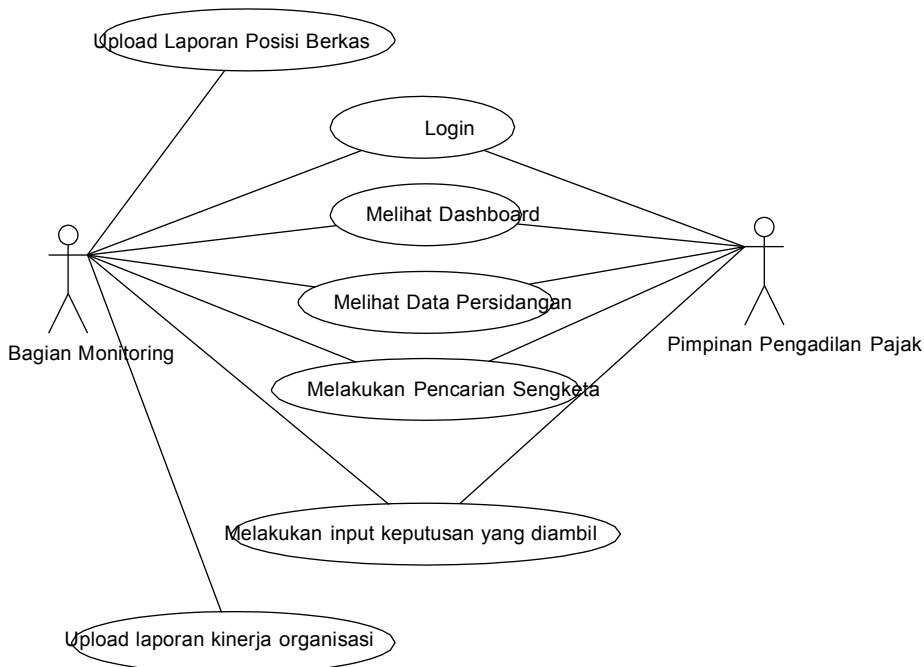


**Gambar. 2.** Aktor yang diusulkan

**Tabel 2** Aktor yang diusulkan

Skenario	Tanggung Jawab
Pimpinan Pengadilan Pajak	Pimpinan Pengadilan Pajak dapat mengakses aplikasi monitoring pimpinan untuk melihat laporan yang telah diolah.
Bagian Monitoring	Bagian monitoring dapat mengakses aplikasi untuk melihat keputusan yang telah dibuat oleh Pimpinan Pengadilan Pajak

**2.2 Use Case Diagram**



**Gambar. 5** Use Case Diagram

**Tabel 3 Use Case Diagram Login**

Use Case Name	:	Login
Actor	:	Pimpinan Pengadilan Pajak, Bagian Monitoring
Description	:	Pimpinan Sekretariat Pengadilan Pajak atau Bagian monitoring memasukkan username dan password untuk masuk ke aplikasi dashboard pimpinan Sekretariat Pengadilan Pajak dengan username dan password yang digunakan pada

**Tabel 4 Use Case Diagram Data Pra Persidangan**

Use Case Name	:	Melihat data pra persidangan
Actor	:	Pimpinan Pengadilan Pajak
Description	:	Pimpinan Sekretariat Pengadilan Pajak dapat melihat data pra persidangan baik dalam bentuk tabel atau dalam bentuk grafik

**Tabel 5 Use Case Diagram Dashboard**

Use Case Name	:	Melihat Dashboard
Actor	:	Pimpinan Pengadilan Pajak
Description	:	Pimpinan Pengadilan Pajak dapat melihat dashboard laporan yang terdiri dari Sengketa Masuk dan Putusan PP per bulan pada tahun berjalan dalam bentuk grafik batang PK Masuk dan Register MA per bulan pada tahun berjalan dalam grafik batang Jenis Putusan PP pada tahun berjalan dalam bentuk grafik pie

**Tabel 6 Use Case Diagram Daa Persidangan**

Use Case Name	:	Melihat data persidangan
Actor	:	Pimpinan Pengadilan Pajak
Description	:	Pimpinan Sekretariat Pengadilan Pajak dapat melihat data persidangan baik dalam bentuk tabel atau dalam bentuk

**Tabel 7 Use Case Diagram Pencarian Posisi Berkas**

Use Case Name	:	Melakukan Pencarian Posisi Berkas Sengketa
Actor	:	Pimpinan Pengadilan Pajak
Description	:	Pimpinan Pengadilan Pajak dapat melakukan pencarian posisi berkas dan mengetahui status dengan sengketa dengan menggunakan nomor sengketa, NPWP dan Nama

**Tabel 8 Use Case Diagram Input Keputusan yang diambil oleh pimpinan pengadilan pajak**

Use Case Name	:	Melakukan Input Keputusan yang diambil oleh Pimpinan Pengadilan Pajak
Actor	:	Pimpinan Pengadilan Pajak, Bagian Monitoring
Description	:	Pimpinan Pengadilan Pajak dapat melakukan input keputusan yang diambil berdasarkan data yang ada pada aplikasi. Bagian Monitoring hanya dapat melihat keputusan yang telah diinput oleh pimpinan Pengadilan Pajak. Bagian Monitoring

**Tabel 9 Use Case Diagram Upload File Laporan Kinerja Organisasi**

Use Case Name	:	Upload File laporan Kinerja Organisasi
Actor	:	Bagian Monitoring
Description	:	Bagian Monitoring dapat melakukan upload file laporan kinerja organisasi ke dalam sistem informasi sehingga laporan kepada pimpinan dapat diolah langsung melalui

**Tabel 10 Use Case Diagram Upload File Laporan Posisi Berkas Sengketa**

Use Case Name	:	Upload File Laporan Posisi Berkas Sengketa
Actor	:	Bagian Monitoring
Description	:	Bagian Monitoring dapat melakukan upload file laporan posisi berkas sengketa ke dalam sistem informasi sehingga pimpinan dapat secara langsung mencari posisi berkas

### 3. Penutup

#### 3.1 Kesimpulan

Sistem informasi laporan sengketa dapat membuat output laporan secara otomatis yang dapat diakses langsung oleh pimpinan secara real-time, dapat melakukan pencarian posisi berkas sengketa dengan cepat, mudah dan jelas serta dapat melakukan perekaman progress pengambilan keputusan secara menyeluruh

#### 3.2 Saran

Pada tahap pengembangan sistem informasi laporan sengketa selanjutnya upload laporan sudah tidak dilakukan oleh Bagian Monitoring tetapi langsung diolah dari data yang telah diinput oleh Majelis melalui sistem informasi. Dalam hal pimpinan menghendaki untuk mencetak laporan dalam bentuk hardcopy. Sistem informasi dapat menyesuaikan dengan menambahkan fitur report dari ASP.NET report. Dalam segi interface, sistem informasi laporan sengketa dapat ditambahkan beberapa desain yang menarik, sehingga pimpinan lebih nyaman dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

### Referensi

- [1] Sugianto. 2013. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta.
- [2] Turban, E., dkk, 2006, Information Technology for Management: Transforming Organizations in the Digital Economy. New Delhi.
- [3] Jogiyanto, H.M., 2005, Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis. Yogyakarta: Andi Offset.
- [4] Blanchard, B. S., & Fabrycky, W. J. (2006). System Engineering and Analysis. Prentice Hall International Series in Industrial & Systems Engineering.
- [5] Nugroho, Adi. 2005. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Dengan Metodologi Berorientasi Objek. Informatika. Bandung: Informatika.
- [6] Henderi. 2006. Unified Modelling Language. Tangerang: Raharja Enrichment Centre (REC).