

# E-CRM SYSTEM BERBASIS WEB DI SEKRETARIAT PENGADILAN PAJAK

Lutfi Yostiawan<sup>1</sup>, IGN Mantra<sup>2</sup>, Arief Taufik Budiman<sup>3</sup>, Gilang Pratama<sup>4</sup>,  
Sistem Informasi / Fakultas Teknologi Informasi  
Perbanas Institute lutfi.yostiawan@kemenkeu.go.id<sup>1</sup>, ign.mantra@perbanas.id<sup>2</sup>

**Abstrak.** Sekretariat Pengadilan Pajak selain bertugas melaksanakan penyelesaian sengketa di bidang perpajakan, juga secara langsung memberikan layanan informasi kepada *stakeholdernya* yang merupakan pihak yang bersengketa. Dalam memberikan layanan kepada *stakeholdernya*, tidak semua *stakeholder* merasa puas atas layanan yang diberikan. Terdapat keluhan dari *stakeholder* belum dapat diselesaikan secara tepat dan tepat karena terdapat gap komunikasi antara Sekretariat Pengadilan Pajak dengan *stakeholdernya*. Diperlukan sistem untuk mengetahui lebih jauh kebutuhan dan harapan melalui sudut pandang *stakeholder* sehingga memudahkan organisasi dalam menyusun strategi pelayanan. Sistem *Customer Relationship Management* merupakan suatu sistem yang cukup tepat untuk diterapkan di Sekretariat Pengadilan Pajak dalam menyelesaikan masalahnya, karena fokus untuk membina hubungan jangka panjang dengan *stakeholder*. Dengan sistem ini dapat tercipta sistem *electronic Customer Relationship Management* (e-CRM) di Sekretariat Pengadilan Pajak yang dapat memberi kemudahan berinteraksi dan mengelola para *stakeholdernya*. Sistem ini dapat memberi kemudahan dalam menentukan strategi layanan yang akan diberikan kepada *stakeholdernya*.

**Kata Kunci:** Manajemen Hubungan Pelanggan, Sekretariat Pengadilan Pajak, hubungan pelanggan teknologi informasi

## 1 Pendahuluan

Saat ini pemerintah dituntut untuk dapat menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Jika tata kelola ini tidak dilaksanakan, maka kinerja pemerintah akan semakin tertinggal. Instansi pemerintah harus mampu mere-engineering proses bisnis dan mengubah sudut pandang dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang merupakan tugas utama instansi pemerintah serta meningkatkan daya saing dalam berbagai bidang pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi yang semakin berkembang. Kebutuhan informasi yang cepat, tepat dan akurat menjadi salah satu dasar perkembangan teknologi informasi. Dalam instansi pemerintahan saat ini kebutuhan pemanfaatan teknologi informasi ini sudah menjadi salah satu kebutuhan penting, karena pemanfaatan teknologi dapat memberikan kemudahan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu tools yang dapat digunakan untuk meningkatkan peningkatan pelayanan masyarakat adalah dengan menerapkan e-CRM yang merupakan sarana interaksi antara humas instansi pemerintah dengan masyarakat. Humas dalam pemerintahan juga berfungsi layaknya humas dalam perusahaan jasa, dengan menggunakan teknik-teknik manajemen informasi pengguna jasa, pemasaran, meminimalkan duplikasi pengumpulan informasi dan pembuatan profil perilaku pengguna jasa dalam rangka memprediksi kebutuhan di masa depan [2].

Pengadilan Pajak merupakan badan peradilan yang menangani sengketa di bidang perpajakan. Pengadilan Pajak didirikan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak. Sejak pertama berdirinya badan ini, telah mengalami banyak perkembangan baik dari sisi proses bisnis maupun dalam pemanfaatan teknologi informasi. Pada tahun 2015 terbit Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.1/PMK.01/2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak yang merupakan pedoman dalam pelaksanaan reorganisasi Sekretariat Pengadilan Pajak. Berdasarkan peraturan tersebut, terdapat beberapa tugas baru yang harus dilaksanakan oleh Sekretariat Pengadilan Pajak, salah satunya adalah melakukan pelayanan informasi dan publikasi serta pelayanan keterangan sengketa pajak. Secara tidak langsung tugas ini merepresentasikan tugas untuk memberikan kemudahan interaksi antara Sekretariat Pengadilan Pajak kepada para *stakeholdernya*. Selain itu, Pengadilan Pajak melaksanakan persidangan di tiga tempat di Indonesia yaitu di Jakarta, Yogyakarta, dan Surabaya. Hal ini dilaksanakan dengan tujuan agar memudahkan bagi para pihak yang bersengketa untuk melaksanakan persidangan atas sengketanya. Dengan begitu perlu adanya sebuah sarana yang

dapat memberikan kemudahan interaksi antara Sekretariat Pengadilan Pajak dengan para pihak yang berkepentingan termasuk di dalamnya pihak yang bersengketa. Dengan perkembangan sengketa yang setiap tahun semakin meningkat ada kemungkinan Pengadilan Pajak akan menambahkan tempat bersidangnya ke kota lain selain ketiga tempat di atas.

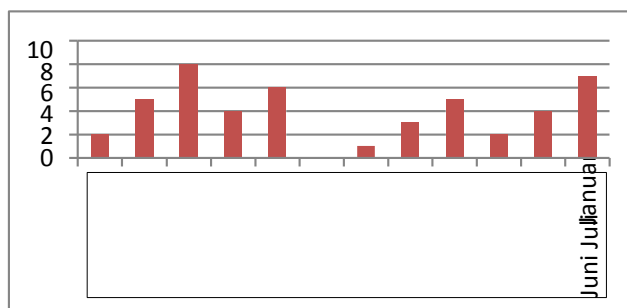
Dalam rangka melaksanakan tugas tersebut, per Januari 2015 telah dikembangkan Helpdesk Layanan Informasi. Pelaksanaan Helpdesk Layanan Informasi untuk melakukan interaksi dengan para stakeholder masih dilakukan secara manual. Setiap informasi yang ditanyakan oleh para stakeholder dicatat di lembar sheet yang hanya disimpan pada komputer tempat petugas melaksanakan layanan. Belum terdapat mekanisme pendataan stakeholder yang baik. Keluhan yang disampaikan oleh stakeholder hanya sebatas dicatat di worksheet yang berada pada komputer petugas, namun untuk tindaklanjutnya masih belum ada proses yang baku. Kepuasan stakeholder atas layanan informasi yang diberikan belum dapat diukur secara akurat. Belum adanya inovasi pemberian penghargaan kepada para stakeholder yang memberikan manfaat melalui keluhan-keluhan yang diberikannya. Selain itu, helpdesk ini hanya berada di Jakarta saja dan belum terdapat helpdesk layanan informasi di tempat persidangan di daerah yaitu Yogyakarta dan Surabaya.



**Gambar 1** Jumlah Komplain Tahun 2018

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa jumlah komplain terhadap layanan yang diberikan oleh Sekretariat Pengadilan Pajak hampir selalu di atas seratus jumlah komplain tiap bulannya, kecuali bulan Juni dimana pada bulan tersebut waktu pelayanan di Sekretariat Pengadilan Pajak dikurangi berkenaan dengan bulan Ramadhan sehingga mempengaruhi jumlah komplain yang disampaikan oleh para *stakeholder*.

Dari sejumlah komplain yang telah masuk ke Sekretariat Pengadilan Pajak, tidak semua dapat diselesaikan karena suatu hal misalnya perlunya koordinasi lebih lanjut dengan Bagian terkait yaitu Majelis Hakim. Berikut adalah grafik jumlah komplain yang belum diselesaikan pada tahun 2018.



**Gambar 2** Jumlah Komplain Belum Diselesaikan

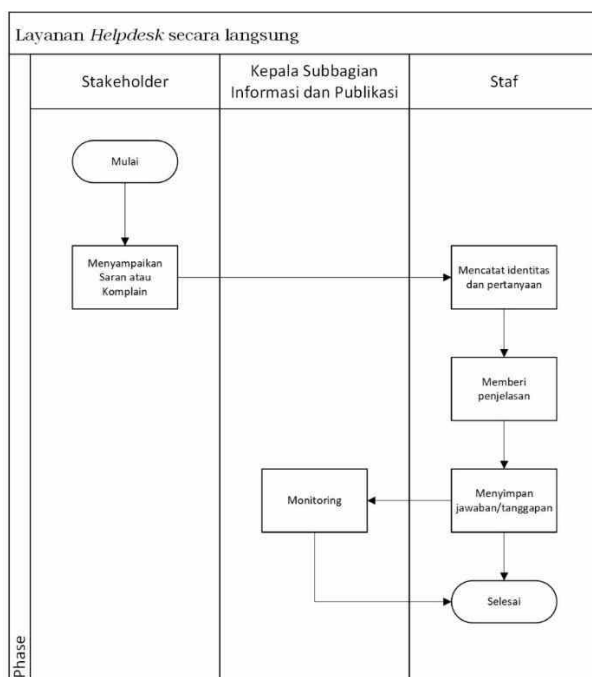
Setiap periode para petugas akan membuat laporan berdasarkan sheet tersebut. Melalui *Helpdesk* ini, Sekretariat Pengadilan Pajak menerima permintaan informasi yang dapat berupa informasi sengketa, sidang, maupun komplain masalah pelayanan yang masuk setiap harinya. Akan sulit bagi petugas untuk melacak laporan-laporan yang masuk dari para *stakeholder* karena jumlah yang cukup banyak. Dengan menggunakan e-CRM, petugas dapat

melacak keluhan-keluhan dan masukan dari *stakeholder* lebih mudah. Sekretariat Pengadilan Pajak juga dapat dengan mudah memosisikan keluhan mana yang harus diprioritaskan berdasarkan jumlah keluhan tertinggi dari *stakeholder*. Ada banyak hal yang mampu didapatkan oleh pegawai pemerintah dalam implementasi e-CRM untuk Sekretariat Pengadilan Pajak yang tentunya dapat bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan.

## 2 Pembahasan

### 2.1. Alur Pelayanan Informasi

Alur pelayanan informasi ini merupakan alur yang digunakan dalam melaksanakan fungsi layanan informasi kepada para *stakeholder* Sekretariat Pengadilan Pajak. Secara tidak langsung fungsi ini merepresentasikan fungsi untuk memberikan kemudahan interaksi antara Sekretariat Pengadilan Pajak dengan para *stakeholdernya*.



**Gambar 3** Alur Layanan Helpdesk

Dari proses di atas, tahapan pelaksanaannya adalah seperti berikut :

1. Stakeholder menyampaikan saran atau komplain.
2. Staf Subbagian Informasi dan Publikasi mencatat identitas dan saran atau komplain yang disampaikan.
3. Selanjutnya staf memberikan penjelasan terkait saran dan komplain yang disampaikan.
4. Staf mencatat transaksi pelayanan informasi tersebut ke dalam suatu alat pencatatan (ms. excel).
5. Kepala Subbagian melakukan monitoring atas pelaksanaan pelayanan ini berdasarkan pencatatan yang dilakukan oleh para staf.

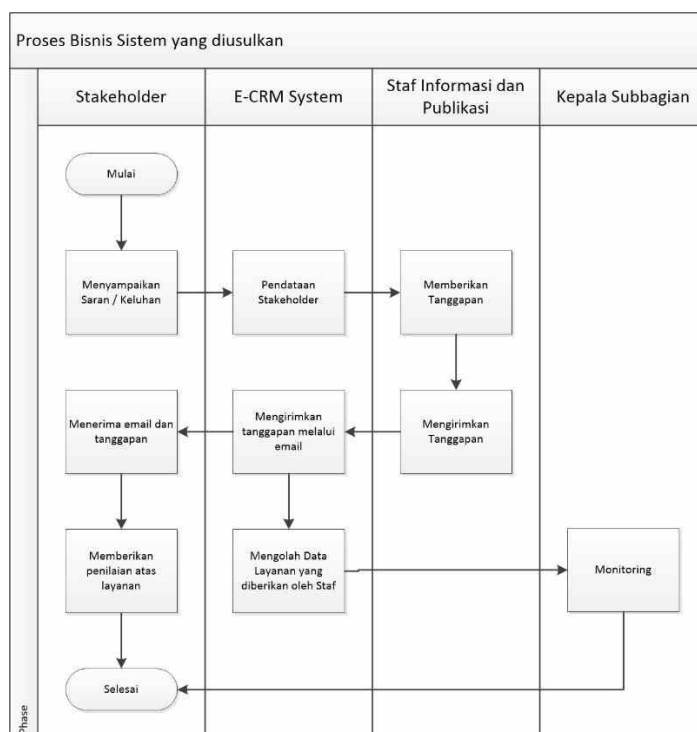
### 2.2. Rancangan Sistem yang Diusulkan

Sistem yang diusulkan oleh penulis merupakan sistem yang nantinya dapat memudahkan *Stakeholder* Pengadilan Pajak dalam menyampaikan masukan atau keluhan serta memudahkan bagi institusi dalam mengelola *stakeholdernya*.

Berikut tahapan proses yang diusulkan dalam sistem :

1. Stakeholder menyampaikan saran atau komplain melalui sistem.

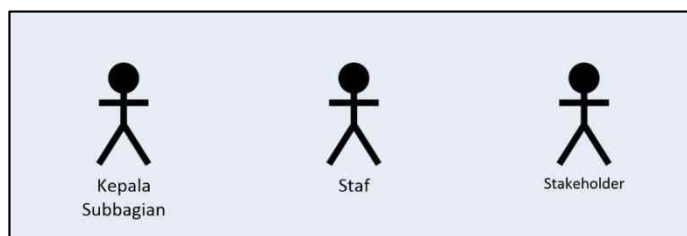
2. Sistem akan melakukan pengecekan identitas *stakeholder*, jika belum ada pada *database* maka akan disimpan sedangkan jika sudah ada maka akan diabaikan.
3. Staf Informasi dan Publikasi memberikan tanggapan atas saran atau komplain yang disampaikan oleh stakeholder melalui sistem.
4. Staf mengirimkan tanggapan melalui sistem.
5. Sistem akan mengirimkan tanggapan melalui email kepada *email stakeholder*.
6. *Stakeholder* menerima *email* yang berisi tautan ke halaman tanggapan.
7. *Stakeholder* membuka halaman tanggapan dan memberikan penilaian atas layanan yang telah diberikan.



Gambar 4 Alur Layanan yang Diusulkan

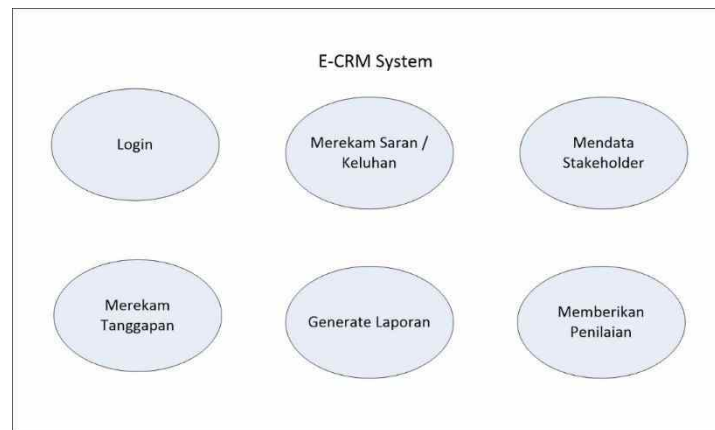
### 2.3. Use Case Diagram

Berdasarkan alur yang diusulkan di atas dapat dilihat bahwa actor yang terlibat terdiri dari tiga *actor* yaitu *Stakeholder*, Staf Subbagian Informasi dan Publikasi serta Kepala Subbagian Informasi dan Publikasi.



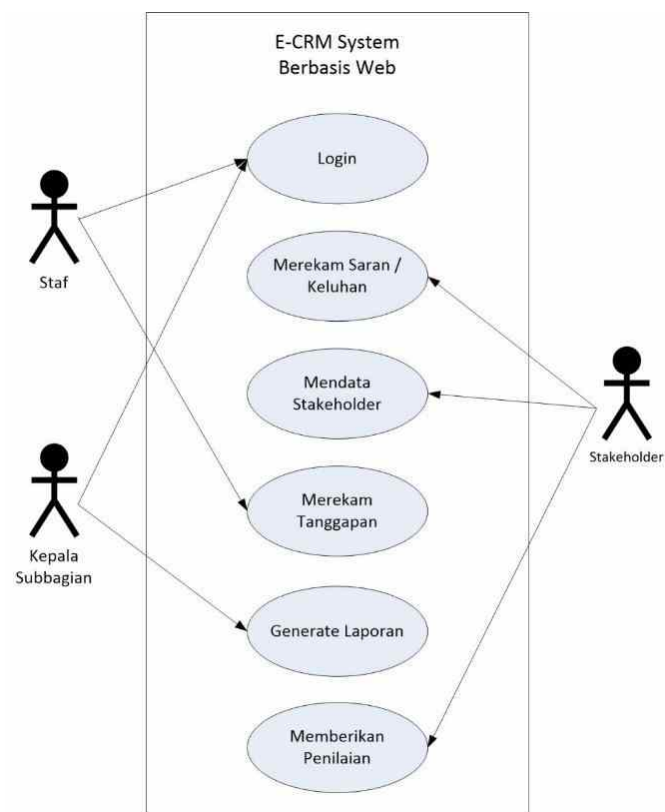
Gambar 5 Actor yang terlibat

Selain itu, *scenario* yang dapat diambil dari alur tersebut terdiri dari Login, Merekam Keluhan/Masukan, Mendata Stakeholder, Menanggapi Keluhan/Masukan, Generate Laporan, Memberikan Penilaian.



**Gambar 6** Scenario Sistem yang Disulkan

Berdasarkan dari scenario yang telah disusun di atas, dapat dibuat *Use Case* E-CRM System Berbasis Web yang akan dikembangkan sebagai berikut.



**Gambar 7** Use Case Diagram Sistem E-CRM

Detail nya dapat di uraikan sebagai berikut :

**Tabel 1.** Detil Use Case Login

<i>Use Case Name</i>	Login
<i>Actor</i>	Kepala Subbagian Informasi dan Publikasi, Staf Subbagian Informasi dan Publikasi,
<i>Description</i>	Kepala dan Staf Subbagian Informasi dan Publikasi memasukkan <i>username</i> berupa NIP dan <i>password</i> .

**Tabel 2.** Detil Use Case Merekam Saran atau Keluhan

<i>Use Case Name</i>	Merekam Saran atau Keluhan
<i>Actor</i>	Stakeholder
<i>Description</i>	Stakeholder dapat merekam saran atau keluhan.

**Tabel 3.** Detil Use Case Mendata Stakeholder

<i>Use Case Name</i>	Mendata <i>Stakeholder</i>
<i>Actor</i>	<i>Stakeholder</i>
<i>Description</i>	Stakeholder menginputkan identitas mereka untuk disimpan

**Tabel 4.** Detil Use Case Menanggapi Keluhan/Masukan

<i>Use Case Name</i>	Menanggapi Keluhan / Masukan
<i>Actor</i>	Staf Subbagian Informasi dan Publikasi,
<i>Description</i>	Staf Subbagian Informasi dan Publikasi, dapat Menanggapi masukan atau keluhan yang diberikan oleh para <i>stakeholder</i> .

**Tabel 5.** Detil Use Case Generate Laporan

<i>Use Case Name</i>	Generate Laporan
<i>Actor</i>	Kepala Subbagian Informasi dan Publikasi
<i>Description</i>	Kepala Subbagian Informasi dan Publikasi dapat generate laporan data pemberian layanan informasi.

**Tabel 6.** Detil Use Case Memberikan Penilaian

<i>Use Case Name</i>	Memberikan penilaian
<i>Actor</i>	<i>Stakeholder</i>
<i>Description</i>	<i>Stakeholder</i> memberikan penilaian atas layanan yang telah diberikan.

### 3 Kesimpulan

E-CRM System Berbasis Web dapat memberikan kemudahan dalam pencatatan saran maupun komplain dari para *stakeholder* sehingga komplain-komplain tersebut dapat dikelola dan ditangani sebagaimana mestinya. Sistem juga dapat memberi kemudahan dalam mengelola para *stakeholder* sehingga organisasi dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan dari tiap *stakeholder* yang berkepentingan tersebut. Melalui sistem ini kualitas layanan yang diberikan dapat secara jelas dinilai berdasarkan penilaian yang diberikan oleh para *stakeholder*, sehingga manajemen dapat menentukan layanan mana yang perlu ditingkatkan lagi agar tercipta pelayanan prima. Dengan penerapan E-CRM System Berbasis Web ini penanganan komplain di Pengadilan Pajak dapat tercatat dengan baik sehingga ke depannya dapat tercipta suatu *knowledge base* penanganan komplain yang menjadi standar bagi organisasi dalam melaksanakan penanganan atas setiap komplain yang disampaikan oleh *stakeholder*. Peran serta *stakeholder* dalam peningkatan layanan juga dapat lebih optimal dengan adanya penghargaan maupun hadiah yang dapat diberikan kepada *stakeholder* atas saran maupun keluhan yang disampaikan yang mana menjadi ide bagi manajemen dalam melakukan evaluasi atas layanan yang diberikan sehingga terwujud layanan yang lebih baik lagi.

### Referensi

- [1] Asiseh, Fatmawati, Kertahadi, and Riyadi. 2013. "Penerapan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan." *Jurnal Administrasi Bisnis* 1 (April): 208–18. [administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id](http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id).
- [2] Djunaedi, Ahmad. 2002. "Beberapa Pemikiran Penerapan E-Government Dalam Pemerintahan Daerah Indonesia." Seminar Nasional "E-Government dan Workshop Linux" FMIPA UGM Yogyakarta: 1–15.
- [3] Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- [4] Kotler dan Armstrong. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Wisnu Chandra Kristiaji. Jilid 2. Edisi Kedelapan. Jakarta : Erlangga.
- [5] Munir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Aksara. Jakarta.
- [6] O'Brien, J. A., (2002). *Customer Relationship Management, Management Information Systems: Managing Information Technology in the E-Business Enterprise*. New York: McGraw-Hill Higher Education.