Analisis Sistem Informasi Pembebasan PPN Kedutaan Besar dan Organisasi Internasional Dengan Metodologi FAST

Yosinta Suwastika¹, M. Malik²

Universitas Indonesia; Jl. Salemba Raya No. 4, Kenari, Senen, Jakarta Pusat (021) 7867222
Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia, Jakarta
e-mail: ¹sintaniy@gmail.com

Abstrak

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tengah gencar melaksanakan Reformasi Perpajakan jilid 3. Digitalisasi administrasi perpajakan digalakkan sebagai wujud pelaksanaan salah satu pilarnya, yaitu teknologi informasi dan basis data. Meskipun berbagai kemajuan telah dicapai, terdapat beberapa aktivitas pelayanan perpajakan yang belum didukung oleh sistem informasi memadai, diantaranya adalah proses pembebasan PPN untuk Kedutaan Besar dan Organisasi Internasional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui permasalahan terkait sistem informasi dalam pembebasan PPN bagi Kedutaan Besar dan Organisasi Internasional, serta memberikan solusi atas permasalahan tersebut. Analisis permasalahan dan solusi dilaksanakan dengan menerapkan metodologi Framework for the Application of Systems Thinking (FAST). Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dilaksanakan di DJP. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, analisis dokumen, dan wawancara kepada pegawai DJP yang terlibat dalam proses tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pembebasan PPN untuk Kedutaan Besar dan Organisasi Internasional belum berjalan dengan efektif dan efisien karena tidak didukung oleh sistem informasi terintegrasi. Analisis sistem informasi dalam penelitian ini menghasilkan desain logis dan prototipe sistem informasi berbasis web yang dapat dipertimbangkan untuk diterapkan dalam mengatasi permasalahan dalam proses pembebasan PPN bagi Kedutaan Besar dan Organisasi Internasional.

Kata kunci— analisis sistem, FAST, pembebasan PPN, sistem informasi

Abstract

The Directorate General of Taxes is intensively implementing Tax Reform chapter 3. The digitization of tax administration is carried out as the realization of one of its pillars; information technology and database. Despite the progress achieved, some taxation services are still held without adequate support of information systems, including Value Added Tax (VAT) exemption for Foreign Representatives and International Organizations. The aims of this research are to dig deeper into the problems which arise in the VAT exemption process for Foreign Representatives and International Organizations as well as to seek solutions to them by implementing Framework for the Application of Systems Thinking (FAST) methodology. This research employs qualitative method with a case study approach conducted at the DGT. The data collection was conducted through observation, document analysis, and interviews with the DGT's employees involved in the process. This research shows that without the support of an integrated information system, the VAT exemption process for Foreign Representatives and International Organizations does not run effectively and efficiently. This research resulted logical designs and web-based information system prototypes applicable to solve the problems in the VAT exemption process for Foreign Representatives and International Organizations.

Keywords— FAST, information system, system analysis, VAT exemption

1. PENDAHULUAN

DJP tengah menggencarkan digitalisasi administrasi perpajakan sebagai wujud pelaksanaan Reformasi Perpajakan Jilid 3. Berbagai inovasi teknologi telah dilakukan oleh DJP dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, salah satunya adalah digitalisasi [1]. Proses digitalisasi pelayanan perpajakan yang telah dilakukan oleh DJP terlihat dari peluncuran berbagai aplikasi yang memberikan kemudahan pelaporan perpajakan, seperti *e-filing*, *e-SPT*, *e-form*, *e-registration*, dan berbagai layanan elektronik lainnya. DJP juga tengah mengembangkan program *Click, Call and Counter* (3C) yang mengupayakan semua pelayanan pajak dilakukan tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) [2]. Dengan berbagai inovasi tersebut, pelayanan perpajakan diharapkan dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

Direktur Jenderal Pajak menyatakan bahwa kunci atas perbaikan birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan proses bisnis yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja [3]. Untuk mendukung kinerjanya, DJP meluncurkan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Namun demikian, perkembangan informasi dan proses bisnis yang cepat membuat SIDJP tak mampu lagi memenuhi kebutuhan sistem informasi di DJP [4]. Hal ini membuat beberapa aktivitas pelayanan perpajakan berjalan tanpa dukungan SIDJP.

Observasi awal di KPP Badan dan Orang Asing menemukan adanya berbagai pelayanan yang belum melibatkan penggunaan sistem informasi, terutama atas penyelesaian pembebasan PPN Kedutaan Besar dan Organisasi Internasional. Permohonan masih dilakukan secara manual dengan cara datang langsung ke KPP Badan dan Orang Asing atau melalui pos. Pemohon tidak dapat mengakses status permohonan yang sedang diajukan secara *real time* karena tidak adanya fasilitas monitoring melalui *website*. Banyaknya berkas yang dipersyaratkan membuat proses tidak dapat berjalan dengan cepat karena penelitian dokumen harus dilakukan di setiap tahap penyelesaian yang melibatkan 3 Kementerian berbeda. Kondisi ini belum sesuai dengan digitalisasi perpajakan yang tengah digencarkan oleh DJP.

Beberapa penelitian terkait sistem informasi di DJP telah banyak dilakukan. Namun, penelitian mengenai sistem informasi pembebasan PPN Kedutaan Besar dan Organisasi Internasional belum banyak ditemukan. Kebijakan pengembalian pajak bagi perwakilan diplomatik di Indonesia belum berjalan optimal; salah satunya karena belum adanya sistem *online* terintegrasi antara Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler, pemohon, dan DJP untuk memudahkan dan mengurangi *human error* [5]. Meskipun demikian, penelitian tersebut menekankan kepada implementasi kebijakan atas pengembalian PPN, bukan atas sistem informasi yang digunakan.

Penelitian ini ingin melengkapi penelitian yang telah ada dengan menganalisis permasalahan terkait sistem informasi dalam pembebasan PPN bagi Kedutaan Besar dan Organisasi Internasional, serta memberikan solusi atas permasalahan tersebut dengan menerapkan metodologi FAST.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tinjauan Teoritis

Penelitian ini mengacu pada aturan yang saat ini diimplementasikan dalam pelaksanaan pembebasan PPN untuk Perwakilan Negara Asing dan Badan Internasional, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2013, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 161/PMK.03/2014, dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 162/PMK.03/2014. Aturan-aturan ini menyebutkan bahwa proses diawali dengan pengajuan permohonan surat rekomendasi pembebasan/pengembalian PPN [6][7][8]. Kedutaan Besar mengajukan permohonan surat rekomendasi ke Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler di Kementerian Luar Negeri.

Sementara Organisasi Internasional mengajukan permohonan rekomendasi ke Biro Kerjasama Teknik Luar Negeri di Kementerian Sekretariat Negara. Setelah rekomendasi diterbitkan, permohonan diteruskan ke Kementerian Keuangan; yaitu DJP untuk proses persetujuan pembebasan dan pengembalian, serta Direktorat Jenderal Kekayaan Negara untuk proses pencairan pengembalian PPN.

Gambar 1. Alur Pembebasan PPN Kedutaan Besar dan Organisasi Internasional

Analisis atas permasalahan dan solusi dalam proses pembebasan PPN untuk Kedutaan Besar dan Organisasi Internasional dilakukan dengan menggunakan *Framework for the Application of Systems Thinking* (FAST). Metodologi FAST merupakan kerangka gabungan dari praktek-praktek terbaik yang dapat diterapkan dalam berbagai proyek dan strategi [9]. Metode FAST mencakup 2 kerangka besar, yaitu metode analisis sistem dan metode desain sistem. Tahap-tahap metode analisis sistem terdiri dari:

- scope definition* yaitu menentukan apakah proyek layak dilakukan berdasarkan permasalahan dan peluang yang ada dengan menerapkan kerangka *performance, information, economic, control, efficiency, service* (PIECES);
- problem analysis* yaitu memberikan gambaran secara jelas terkait akar permasalahan, peluang, dan arahan;
- requirement analysis* yaitu memberikan rincian hal yang harus ada dan dilakukan oleh sistem baru mengacu pada kerangka PIECES;
- logical design* yaitu mendokumentasikan *business requirements* melalui pemodelan yang mencerminkan struktur dan alur data (*logical data model*), proses bisnis (*logical process model*), dan tampilan sistem bagi pengguna (*logical interface model*). Pendokumentasian dilakukan dengan menggunakan *data flow diagram* (dfd), *entity relationship diagram* (ERD), *functional decomposition diagram*, *context diagram*, *use case diagram*, atau berbagai macam diagram lain; serta

- e. *decision analysis* yaitu melakukan *candidate system matrix*, menerapkan *feasibility analysis matrix*, serta menentukan kandidat yang dipilih untuk diimplementasikan. *Candidate system matrix* menganalisis setiap kandidat berdasarkan kriteria-kriteria teknis, manfaat yang diberikan setiap kandidat, dan kebutuhan yang diperlukan untuk pengembangan masing-masing kandidat. Sementara itu, *feasibility analysis matrix* membandingkan masing-masing kandidat berdasarkan kriteria *operational feasibility*, *technical feasibility*, *economical feasibility*, dan *schedule feasibility* dimana setiap kriteria tersebut memiliki bobot yang berbeda. Hasil dari analisis per kriteria dari masing-masing kandidat akan dinilai dengan menggunakan skala 1-100 berdasarkan pertimbangan *system owner* dan *system designer*. Keseluruhan nilai kemudian dijumlah sehingga diperoleh kesimpulan dimana kandidat dengan nilai tertinggi merupakan kandidat yang paling layak untuk diimplementasikan.

Sementara itu, tahap-tahap dalam metode desain sistem terdiri atas *physical design integration*, *construction testing*, serta *installation and delivery*.

2. 2 Penelitian Terdahulu

Implementasi kebijakan pengembalian pajak bagi perwakilan diplomatik di Indonesia masih belum berjalan optimal, diantaranya karena belum adanya kebijakan yang mengatur tentang jangka waktu proses pengajuan pengembalian pajak bagi perwakilan diplomatik serta belum adanya sistem *online* terintegrasi antara Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler, pemohon, dan Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan dan mengurangi *human error* [5]. Proses yang dilakukan secara manual membuat proses pembebasan PPN tidak berjalan efisien.

Inovasi teknologi pada kantor pajak dapat membawa perubahan pada sistem administrasi di dalamnya [10]. Kinerja kantor pajak dapat berjalan lebih optimal dengan bantuan suatu sistem informasi yang tepat guna. Untuk merancang suatu solusi atas teknologi informasi, perlu dimengerti terlebih dahulu masalah yang ada di dalamnya sehingga dapat dibuat suatu evaluasi mengenai sistem informasi yang saat ini sedang digunakan [11]. Sistem informasi yang dirancang dengan baik dapat menambah nilai organisasi dengan meningkatkan kualitas dan pengurangan biaya, meningkatkan efisiensi, pengetahuan, meningkatkan *supply chain*, memperkuat pengendalian internal, dan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan [12].

Berbagai penelitian telah menerapkan metodologi FAST untuk melakukan analisis dan desain atas suatu sistem. Metodologi ini digunakan untuk menganalisis dan merancang sistem informasi *medical record* [13]. Metodologi ini juga digunakan untuk merancang sistem informasi penggajian berbasis *web* [14]. Selain itu, metode ini juga digunakan untuk mengembangkan sistem manajemen informasi pelanggan berbasis *web* [15]. Penelitian-penelitian tersebut membuktikan bahwa metodologi FAST dapat diaplikasikan ke berbagai macam pengembangan sistem informasi.

2. 2 Pengumpulan Data

Instrument penelitian yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Sehubungan dengan adanya pandemi COVID-19, wawancara dilakukan melalui bantuan aplikasi daring. Observasi dilakukan di Seksi Pelayanan serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1 KPP Badan dan Orang Asing dengan memperhatikan protokol COVID-19.

Tabel 1. Daftar Narasumber Wawancara

Kriteria	Kode	Unit Asal
<i>System user</i>	1P	Seksi Pelayanan
<i>System user</i>	2P	Seksi Pelayanan
<i>System user</i>	3P	Seksi Pelayanan
<i>System user</i>	1PK	Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1

<i>System user</i>	2PK	Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1
<i>System designer</i>	1SD	Seksi Pengawasan dan Konsultasi 2
<i>System owner</i>	1PP	Direktorat Peraturan Perpajakan 1

Analisis dokumen dilakukan atas berbagai dokumen terkait, diantaranya Buku Manual Petunjuk Penggunaan Aplikasi Pelayanan Pembebasan PPN yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler, laman https://ktln.setneg.go.id/overview_fasilitas.html#Ppn dari Biro Kerjasama Teknik Luar Negeri, serta aturan-aturan dari DJP yang berkaitan dengan proses yang sedang diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3. 1 Temuan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di DJP, disimpulkan bahwa sistem informasi tidak membantu seluruh aktivitas dalam proses pembebasan PPN untuk Kedutaan Besar dan Organisasi Internasional. Meskipun demikian, sistem informasi digunakan pada 2 dari 5 aktivitas dalam proses pengembalian PPN untuk Kedutaan Besar dan Organisasi Internasional (Responden 1PK, 1P, 2P, 3P). Aktivitas konversi data untuk dicetak menjadi Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak (SKPKPP) dilakukan melalui SIDJP (Responden 1PK). Aktivitas pencetakan Surat Perintah Melakukan Pembayaran (SPMKP) dilakukan melalui aplikasi SAKTI (Responden 3P). Aktivitas lain dilakukan secara manual dengan bantuan Microsoft Excel dan Microsoft Word (Responden 1P, 2P, 1PK).

Berdasarkan hasil analisis atas Buku Manual Petunjuk Penggunaan Aplikasi Pelayanan Pembebasan PPN, ditemukan bahwa Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler memiliki aplikasi berbasis *web* untuk memproses permohonan rekomendasi pembebasan dan pengembalian PPN bagi Kedutaan Besar. Sementara berdasarkan hasil analisis dokumen pada laman https://ktln.setneg.go.id/overview_fasilitas.html#Ppn, ditemukan bahwa Biro Kerjasama Teknik Luar Negeri memproses semua permohonan rekomendasi dari Organisasi Internasional secara manual. Sistem-sistem tersebut tidak terintegrasi dengan sistem pembebasan PPN yang ada di DJP.

Mengacu pada hasil temuan, maka alternatif solusi yang direkomendasikan adalah dengan mengembangkan sistem informasi berbasis *web* (*web-based*) yang terintegrasi dengan seluruh unit yang terlibat serta dapat diakses oleh pemohon dan pihak-pihak yang berkepentingan.

3. 2 Pembahasan

Tahap pertama dalam metode analisis sistem pada metodologi FAST adalah *scope definition* dengan menerapkan kerangka PIECES.

Tabel 2. Analisis Kerangka PIECES

PIECES	Permasalahan	Responden
<i>Performance</i>	Pengulangan (<i>redundancies</i>) input data dan verifikasi dokumen.	1P, 2P, 3P, 1PK, 1PP, 1SD.
	Dokumen hilang dan rusak.	1P, 2P.
<i>Information</i>	Informasi tidak dapat diakses oleh pemangku kepentingan.	1P, 2P, 3P.
	Produk hukum tidak valid.	2P, 3P.
	Data tidak valid karena kesalahan input data.	2P, 3P.
	Produk hukum dikirimkan ke alamat yang salah.	2P.
<i>Economics</i>	Potensi kerugian negara.	1P, 2P.
	Banyaknya biaya untuk pengiriman produk hukum.	2P.
	Banyaknya biaya dan waktu untuk cek status permohonan.	1P, 2P.

	Banyaknya biaya untuk dokumen.	1P, 2P.
Control	Kesulitan memonitor permohonan yang jatuh tempo.	1P, 3P, 1PK.
	Kesalahan dalam input data.	1P, 2P, 3P, 2PK.
	Kesalahan terkait <i>human error</i> .	1PK, 2PK.
Efficiency	Penggunaan sumber daya manusia tidak efektif dan efisien.	1P.
	Alur panjang.	1P.
Service	Pemohon datang ke KPP untuk memperoleh informasi.	2P.
	Sistem hanya dapat diakses di kantor.	1PK, 1P, 2P.
	Aktivitas dan tugas <i>helpdesk</i> sering tidak terlaksana.	1P.

Setelah mengetahui detail permasalahan pada tahap *scope definition*, tahap berikutnya adalah melakukan *problem analysis*.

Tabel 3. Daftar Permasalahan, Dampak, dan Solusi

Sebab	Akibat	Solusi Perbaikan
Tidak terdapat <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).	Penggunaan sumber daya manusia, waktu, pelaksanaan aktivitas, dan persyaratan dokumen yang tidak efektif dan efisien (<i>performance, efficiency, service</i>).	Menyusun <i>Standard Operating Procedure</i> .
		Sistem informasi yang selaras dengan SOP.
Basis data tidak memadai.	Produk hukum tidak valid, data permohonan tidak valid, biaya tinggi, dan pengulangan perekaman data. (<i>information, economics, performance</i>).	Sistem informasi dengan database yang memadai.
Proses manual di DJP.	<i>Human error</i> , potensi kerugian negara, pengulangan, informasi tidak dapat diakses, permohonan lewat tempo (<i>control, performance, service, economic</i>).	Sistem informasi yang mampu memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan.
Sistem informasi tidak terintegrasi.	Pengulangan aktivitas, permohonan tidak lengkap (<i>performance, information, economic, control, efficiency</i>).	Sistem informasi terintegrasi dengan pihak-pihak yang terlibat.

Tahap berikutnya adalah *requirement analysis*. Mengacu pada Tabel 3., maka sistem baru harus dapat digunakan untuk melakukan perekaman, mengunggah dokumen, diakses oleh pemohon dan seluruh petugas yang terlibat, menyimpan data-data terkait permohonan, menginformasikan status permohonan, memberikan notifikasi permohonan jatuh tempo, mencetak produk hukum, terintegrasi dengan dari pihak-pihak yang terlibat, dan diakses dimana saja oleh pengguna.

Tahap keempat adalah *logical design* yang diawali dengan *logical data model*, yaitu pemodelan atas data-data yang harus didokumentasikan oleh sistem dengan *Entity Relationship Diagram* (ERD).

Gambar 2. Pemodelan Data

Logical process model memperlihatkan *input*, *output* serta pihak yang terlibat dalam sistem baru dengan *functional decomposition diagram* (fdd).

Gambar 3. Pemodelan Proses

Logical interface model membahas tentang persyaratan yang harus ada pada tampilan antarmuka (*interface*) pada sistem yang baru berdasarkan proses bisnis yang ada.

Gambar 4. Pemodelan Antar Muka Pemohon (kiri) dan Pemodelan Antar Muka Petugas (kanan)

Tahap terakhir dalam metode analisis sistem berdasarkan metodologi FAST adalah *decision analysis*. Aktivitas pertama yang dilakukan adalah menyusun *Candidate System Matrix* untuk membandingkan alternatif-alternatif yang ada berdasarkan kriteria dalam metodologi FAST.

Tabel 4. *Candidate System Matrix*

Karakteristik	Kandidat 1: Sistem saat ini.	Kandidat 2: sistem informasi berbasis <i>web</i> .	Kandidat 3: SIDJP.
Porsi aktivitas yang diakomodasi oleh sistem informasi.	Pencetakan SPMKP.	Seluruh aktivitas pembebasan PPN.	Seluruh aktivitas di DJP tidak terintegrasi sistem dari unit di luar DJP.
Manfaat bagi proses bisnis.	Aktivitas dilakukan secara manual.	Otomasi dan integrasi seluruh proses.	Mendukung proses di DJP saja.
Server dan perangkat yang dibutuhkan.	Perangkat yang digunakan saat ini.	XAMPP, Ms Widows 2016 yang telah dimiliki oleh DJP.	Sama dengan kandidat 1.
Software yang diperlukan untuk mendesain dan membangun sistem.	Software yang digunakan saat ini.	XAMPP, HTML, CSS, Javascript, PHP.	Sama dengan kandidat 1.
Software aplikasi yang dibangun.	Tidak dibangun <i>software</i> aplikasi baru.	<i>Custom solution</i> .	<i>Limited solution</i> .
Peralatan terkait <i>output</i> .	Printer.	<i>Laser printer</i> .	Sama seperti kandidat 2.
Peralatan terkait penyimpanan (<i>storage</i>).	Sama dengan <i>storage</i> saat ini.	MS SQL Server atau <i>Clouds</i> .	Sama seperti kandidat 1.

Selanjutnya, dilakukan *Feasibility Analysis Matrix*, yaitu membandingkan kandidat-kandidat yang ada dan memberi nilai (skor) berdasarkan deskripsi yang ditetapkan.

Tabel 5. *Feasibility Analysis Matrix*

Deskripsi	Bobot	Kandidat 1	Kandidat 2	Kandidat 3
		Dengan sistem saat ini.	<i>Web-based system</i> .	SIDJP sepenuhnya.
<i>Operational feasibility</i>	15%	Proses dilakukan manual Skor: 60	<i>user-required function</i> . Skor: 100	Hanya proses di DJP. Skor: 70
<i>Cultural feasibility</i>	15%	Petugas terbiasa dengan proses manual. Skor: 60	Memerlukan waktu penyesuaian sistem. Skor: 85	Intranet tidak stabil. Skor: 70
<i>Technical Feasibility</i>	20%	Perekaman dilakukan secara manual dan berulang-ulang. Skor: 60	DJP memiliki pegawai untuk merancang sistem. Skor: 90	Sistem hanya dapat diakses oleh pegawai DJP. Skor: 70
<i>Economical feasibility</i>	30%	Biaya pegawai, dokumentasi, pencetakan, dan pengiriman dokumen sangat tinggi.	Pengembangan aplikasi dilakukan dengan sarana dan prasarana yang	Biaya tambahan untuk sistem database.

Deskripsi	Bobot	Kandidat 1	Kandidat 2	Kandidat 3
		Skor: 60	dimiliki DJP. Skor: 80	Skor: 70
<i>Schedule feasibility</i>	10%	Tidak ada. Skor: 100	Berkisar 6 bulan. Skor: 90	Berkisar 6 bulan. Skor: 90
<i>Legal feasibility</i>	10%	Tidak ada. Skor: 100	Tidak ada. Skor: 100	Tidak ada. Skor: 100
Jumlah	100%	68	88,75	75

Skor-skor yang diperoleh atas masing-masing deskripsi adalah berdasarkan skala 1-100 sesuai dengan pertimbangan dari *system owner* dan *system designer* dengan membandingkan masing-masing deksripsi.

Selanjutnya, dirancang prototipe aplikasi *web-based* berdasarkan *logical design* dan *requirement analysis* yang telah ditetapkan dalam tahap sebelumnya.

Gambar 5. Tampilan *Dashboard* Prototipe Sistem Informasi Pemohon

Gambar 6. Tampilan Menu Isi Data Pemohon

Gambar 7. Tampilan Menu Pengajuan Pembebasan PPN

Nomor	Permohonan	Rekomendasi	Tanggal Kirim DJP	SKB	Keterangan	Tindak Lanjut	Pilih File
1	0008/65/RPJK/01/2019	11/FD/2019	02 January 2019	12/WPI.07/01/2019	Selesai	-	Pilih File
2	0009/65/RPJK/01/2019				Ditolak	Invalid Invoice	Pilih File
3							Pilih File
4							Pilih File
5							Pilih File

Gambar 8. Tampilan Menu Monitor Status Permohonan

Gambar 9. Tampilan *Dashboard* Prototipe Sistem Informasi Petugas

DASHBOARD

SKB

SKPLB

SKPKPP

SPMKP

STATUS PERMOHONAN

PERMOHONAN

URAIAN

CETAK SKB

Nomor	Tanggal Permohonan	Nama	No. Nota Diplomatik	No ID Pemohon	Masa	Tahun	Jenis Barang	Kelengkapan	Rekomendasi	Tanggal Kirim	Tanggal Terima	Verifikasi
1	01 January 2019	FAO	-	IO-189xx	12-12	2018	Mitsubishi Outlander	Unduh	Cetak	10 January 2019	12 January 2019	Ya
2	02 January 2019	CIFOR	-	IO-245xx	01-01	2019	Kijang Innova	Unduh	Cetak	15 January 2019	17 January 2019	Ya
3	04 February 2019	Kedutaan Besar Italia	A180/2019	KB-021xx	01-01	2019	Kijang Innova	Unduh	Cetak	10 February 2019	13 February 2019	Ya
4	27 February 2019	Kedutaan Besar Amerika	A201/2019	KB-356xx	01-01	2019	Mitsubishi Pajero	Unduh	Cetak	10 March 2019	11 March 2019	Ya
5	03 March 2019	USAID	-	IO-278xx	02-02	2019	Kijang Innova	Unduh	Cetak	11 March 2019	14 March 2019	Ya
6	03 August 2019	UNDP	-	IO-569xx	07-07	2019	Toyota Avanza	Unduh	Cetak	15 August 2019	17 August 2019	Ya
7	08 September 2019	Kerjasama Teknik Australia	A321/2019	IO-981xx	08-08	2019	Kijang Innova	Unduh	Cetak	17 September 2019	19 September 2019	Ya
8	15 October 2019	UNHCR	-	IO-389xx	09-09	2019	Honda Accord	Unduh	Cetak	27 October 2019	29 October 2019	Ya
9	27 October 2019	Kedutaan Besar Swedia	A338/2019	KB-782xx	10-10	2019	Yamaha Mio	Unduh	Cetak	11 November 2019	14 November 2019	Ya
10	16 November 2019	Kedutaan Besar India	A444/2019	KB-462xx	11-11	2019	Yamaha Nmax	Unduh	Cetak	20 November 2019	22 November 2019	Ya
11	22 December 2019	AUSAID	-	IO-826xx	12-12	2019	Toyota Rush	Unduh	Cetak	28 December 2019	29 December 2019	Ya

Gambar 10. Tampilan Menu Petugas

4. KESIMPULAN

Berbagai permasalahan ditemui dalam proses pembebasan PPN bagi Kedutaan Besar dan Organisasi Internasional. Dilihat dari akarnya, terdapat 4 masalah utama yang harus segeraditindaklanjuti oleh DJP; yaitu tidak adanya *Standard Operating Procedure*, tidak adanya basis data yang memadai, sistem administrasi manual, dan tidak terintegrasinya sistem informasi yang dimiliki oleh pihak-pihak yang terlibat.

Berdasarkan metode analisis sistem dengan metodologi FAST, penerapan sistem informasi berbasis *web* dapat dipertimbangkan untuk menjadi alternatif solusi dalam mengatasi permasalahan yang telah dirumuskan. Sistem informasi berbasis *web* dapat menyediakan basis data yang memadai, mengurangi redundansi, serta menghilangkan aktivitas manual yang menjadi sumber berbagai kesalahan. Desain logis dan prototipe sistem yang dirancang dapat diterapkan sebagai bahan pertimbangan bagi DJP dalam pembuatan sistem informasi pembebasan PPN untuk Kedutaan Besar dan Organisasi Internasional.

Meskipun hasil analisis ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyelesaian masalah yang ada, penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan. Lingkup penelitian ini hanya mengacu pada metode analisis sistem (*system analysis methods*) dalam metodologi FAST. Metode pengembangan sistem (*system development methods*) tidak dibahas karena berada di luar lingkup penelitian. Selain itu, penelitian ini hanya mengacu pada peraturan yang berlaku saat penelitian ini dilaksanakan.

5. SARAN

Usulan penelitian selanjutnya adalah dilaksanakannya metode pengembangan sistem sesuai metodologi FAST berdasarkan desain logis dan prototipe yang dihasilkan oleh penelitian ini. Selain itu, mengingat aturan perpajakan yang sangat dinamis, perlu dilakukan penelitian lanjutan terkait kesesuaian sistem yang direkomendasikan dengan aturan terbaru tentang pembebasan PPN untuk Kedutaan Besar dan Organisasi Internasional.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Farman, G. 2019, *Catatan Digitalisasi Pajak Indonesia*, [news.ddtc.co.id](https://news.ddtc.co.id/catatan-digitalisasi-pajak-indonesia-17440?page_y=1144), https://news.ddtc.co.id/catatan-digitalisasi-pajak-indonesia-17440?page_y=1144, diakses tgl 05 November 2020.
- [2] DDTC News. 2020, *2 Aspek Ini Dianggap Jadi Tantangan Utama DJP di Era Digital*, [news.ddtc.co.id](https://news.ddtc.co.id/2-aspek-ini-dianggap-jadi-tantangan-utama-djp-di-era-digital-18551?page_y=1456), https://news.ddtc.co.id/2-aspek-ini-dianggap-jadi-tantangan-utama-djp-di-era-digital-18551?page_y=1456, diakses tanggal 30 Mei 2020.
- [3] Direktorat Jenderal Pajak. 2017, *Laporan Tahunan 2017*, Jakarta.
- [4] Nasirudin, M. M. 2020, *Reformasi Teknologi Informasi Perpajakan*, www.pajak.go.id, <https://www.pajak.go.id/id/artikel/reformasi-teknologi-informasi-perpajakan>, Diakses Tanggal 30 Mei 2020.
- [5] Dewi, R., Rosdiana, H. 2019, *The Implementation of Value Added Tax Refund for Diplomatic Representatives Between Swedia and Indonesia*, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 5, No. 3, pp. 389–398.
- [6] Menteri Keuangan. 2014, *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 161/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pengembalian Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah yang Telah Dipungut Kepada Perwakilan Negara Asing dan Badan Internasional Serta Pejabatnya*, Indonesia.
- [7] Menteri Keuangan. 2014, *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 161/PMK.03/2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Bebas Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah yang Telah Dipungut Kepada Perwakilan Negara Asing dan Badan Internasional serta Pejabatnya*, Indonesia.
- [8] Presiden Republik Indonesia. 2013, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2013 Tentang Pemberian Pembebasan Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah Kepada Perwakilan Negara Asing dan Badan Internasional Serta Pejabatnya*, Indonesia, pp. 1–7.
- [9] Whitten, J. L., Bentley, L. D. 2007, *Systems Analysis & Design Methods*, Sevent Edition, West Lafayette: McGraw-Hill.
- [10] Bird, R. M., Zolt, E. M. 2008, *Technology and Taxation in Developing Countries: From Hand to Mouse*, *Ssrn Electronic Journal*, September.
- [11] Töhönen, H., Kauppinen, M., Männistö, T., dan Itälä, T. 2020, *A Conceptual Framework for Valuing IT Within A Business System*, *International Journal of Accounting Information System*, Vol. 36, p. 100442.
- [12] Romney, M. B., Steinbart, P. J. 2009, *Accounting Information Systems, Fourteenth Edition*. Edinburg: Pearson Education Limited.

- [13] Sihotang, F. P. 2015, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Rekam Medis pada Puskesmas Simpang Timbangan Indralaya*, *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, Vol. 1, No. 1, pp. 6–8.
- [14] Suharyanto, C. E., Chandra, J. E., dan Gunawan, F. E. 2017, *Perancangan Sistem Informasi Penggajian Terintegrasi Berbasis Web (Studi Kasus di Rumah Sakit St. Elisabeth)*, *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, Vol. 03, No. 03, pp. 225–232.
- [15] Hakim, A. A., Pratama, S., Prihatini, F. S. 2019, *Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Web pada PT. Arya Media Tour & Travel*, *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, Vol. 5, No. 2, pp. 123–136.