Penerapan CRM pada Aplikasi Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kota Gunungsitoli (KP2KP)

Hemat Hartama Hia¹, Naikson Fandier Saragih², Fati Gratianus Nafiri Larosa³

* Corresponding author: fatignlarosa@gmail.com

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Komputer Universitas Methodist Indonesia
Jl. Hang Tuah No 8 Medan

Abstract--Extension Service and Tax Consultation Office or Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) of Gunungsitoli city needs a continuous efforts in improving service for taxpayer. Application of CRM (Customer Relationship Management) by utilizing information technology is one of choices. The research begins with the analysis of non-functional systems that include hardware and software used, as well as analysis of the users involved, NPWP Registration Procedure, Income Tax Payment Procedure. System design in the form of Context Diagram and DFD, and database design in the form of ERD. The step is implementation the program using PHP, implementation the database using MySQL, and the use of SMS Gateway through online SMS service Zenziva and email. After tested with white box method, this system can improve the loyalty aspect and the opening of easy communication channel with high response rate by preparing notification facility of confirmation of NPWP registration, consultation feature for taxpayer to convey suggestions, confirmation of payment, and warning of payment schedule either via SMS and email. This system also can improve taxpayer (customer) satisfaction, increase corporate/government earnings (Tax Targe), increase the competitive advantage compared with other regions. This system can also generate Consultation Reports and reports via SMS and email notifications.

Keywords: Application, CRM, Penyuluhan, Perpajakan, KP2KP

Abstrak--Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kota Gunungsitoli menginginkan suatu usaha berkelanjutan dalam perbaikan pelayanan terhadap wajib pajak. Aplikasi CRM (Customer Relationship Management) dengan pemanfaatan teknologi informasi adalah salah satu dari berbagai pilihan. Penelitian ini dimulai dengan analisis sistem non-fungsional termasuk perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan, serta analisis pengguna yang terlibat, Prosedur Pendaftaran NPWP, Prosedur Pembayaran Pajak Penghasilan. Perancangan Sistem dalam bentuk Context Diagram dan DFD, perancangan database dalam bentuk ERD. Langkah selanjutnya adalah implementasi program menggunakan PHP, implementasi database menggunakan MySQL, dan penggunaan SMS Gateway melalui layanan SMS online Zenziva dan layanan email. Setelah melakukan pengujian dengan metoda white box, sistem ini dapat meningkatkan aspek loyalitas dan terbukanya saluran komunikasi yang mudah dengan tingkat respon yang tinggi dengan menyiapkan fasilitas notifikasi konfirmasi pendaftaran NPWP, fitur

konsultasi konsultasi untuk wajib pajak untuk menyampaikan saran, konfirmasi pembayaran, dan peringatan akan jadwal pembayaran baik melalui SMS maupun email. Sistem ini juga dapat memperbaiki kepuasan wajib pajak (customer), meningkatkan pendapatan perusahaan/pemerintah (Target Pajak), meningkatkan keunggulan kompetitif dibanding dengan wilayah lainnya. Sistem ini juga dapat menghasilkan Laporan Konsultasi dan Laporan melalui notifikasi SMS dan notifikasi email.

Kata Kunci: Aplikasi, CRM, Penyuluhan, Perpajakan, KP2KP.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu penopang pendapatan nasional. Pajak memiliki peran yang sangat vital dalam sebuah negara, tanpa pajak kehidupan negara tidak akan bisa berjalan dengan baik. Dapat dikatakan pajak merupakan ujung tombak pembangunan sebuah negara. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Dengan demikian pajak merupakan sebuah alat untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran seluruh warga Negara.

Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kota Gunungsitoli terus berusaha menggenjot dan menaikan target penerimaan Pajak Kota Gunungsitoli dari tahun ke tahun. Hal ini dimaksudkan agar program-program Pemerintah dapat terealisasi. Namun masalah yang dihadapi adalah pengetahuan masyarakat akan pajak masih sempit sehingga mereka masih enggan untuk mendaftarkan dirinya sebagai Wajib Pajak dan membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Padahal sistem perpajakan kita sudah menganut *self assessment* dimana wajib pajak diberikan kewenangan untuk menghitung sendiri, melaporkan sendiri dan membayar sendiri pajak yang terhutang yang seharusnya dibayar. Oleh karena itu pemerintah membuat arah kebijakan umum dengan cara peningkatan pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak dengan didukung perbaikan regulasi, administrasi, serta akuntabilitas.

TINJAUAN PUSTAKA

CRM (Customer Relationship Management)

CRM adalah sebuah strategi bisnis yang bersifat proaktif bertujuan untuk memupuk kesetiaan konsumen dan membuat mereka berjanji untuk menggunakan produk dan jasa perusahaan. Bila Kesetiaan terhadap suatu produk sudah terbentuk, akan timbul perilaku *repeat buyer* (pembelian berulang), dimana konsumen akan membeli produk perusahaan yang sama dalam jangka waktu panjang. Dengan situasi ini, sudah tentu perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan volume penjualannya secara terus menerus [3]. Media untuk mewujudkan konsep CRM tersebut menggunakan Internet [8], dengan membangun suatu Website yang baru yang dilengkapi dengan *database* [4].

Customer Relationship Management adalah strategi atau filosofi yang memberikan visi bagi perusahaan untuk berurusan dengan pelanggan. Strategi manajemen hubungan pelanggan adalah memaksimalkan nilai hubungan. Dibutuhkan strategi dan proses holistik untuk keberhasilannya [10].

Kontak kepada *customer* pada banyak saluran akan dapat memaksimalkan pendapatan dan juga pelayanan. Cara kontak kepada *customer* dapat berbeda caranya pada setiap segment pembayar pajak [11].

Berikut ini saluran/teknologi yang dapat digunakan pada proses transaksi, interaksi, dan proses penyampaian informasi.

TRANSACTIONS	INTERACTIONS	INFORMATION
Web	Phone	Web
Phone	Web	Paper
Paper	Email	Phone
Face to Face	Paper	Email
email not an option	Face to Face	Face to Face

Gambar 1 Pilihan Saluran pada Proses Transaksi, Interaksi dan Informasi

Sumber :

<https://www.oecd.org/tax/administration/38528306.pdf>

Sistem CRM yang efisien setidaknya harus dapat memenuhi beberapa hal berikut [11]:

- Mengidentifikasi faktor-faktor penting untuk pelanggan
- Mempromosikan filosofi yang berorientasi pada pelanggan
- Mengadopsi langkah-langkah berbasis pelanggan
- Mengembangkan setiap proses dengan unsur melayani pelanggan
- Memberikan *reward* (dukungan) bagi pelanggan dengan penilaian baik
- Menangani keluhan pelanggan

Pajak

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat [9].

Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan

Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan dilakukan untuk mengingatkan Wajib Pajak agar tidak melalaikan kewajibannya. Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan merupakan pengawasan kapatuhan perpajakan, memberikan bimbingan/himbauan dan konsultasi teknik perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku [5].

METODOLOGI PENELITIAN

Pada tahap ini disusun *Context Diagram*, *Data Flow Diagram* [7] dan ERD (*Entity*

Relationship Diagram) [1]. Hasil perancangan dibuat menjadi Website yang baru menggunakan PHP [6] dan MySQL [2].

Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan

a. Prosedur Pendaftaran NPWP

Prosedur pendaftaran NPWP yang sedang berjalan di KP2KP Gunungsitoli dapat dijelaskan sebagai berikut yakni: (a) Pemohon mengisi kelengkapan data yang dimana kelengkapan data ini akan diperiksa oleh seksi pelayanan; (b) Seksi Pelayanan memeriksa kelengkapan data apabila ada data yang belum lengkap maka berkas yang belum lengkap tersebut akan kembali ke pemohon dan apabila lengkap seksi pelayanan akan mencatat data pemohon yang memiliki berkas yang sudah lengkap; (c) Apabila data berkas pemohon yang sudah lengkap tersebut sudah dicatat, maka seksi pelayanan akan membuat jadwal penerbitan yang dimana jadwal penerbitan ini akan dimasukkan ke dalam berkas dan jadwal penerbitan akan diolah oleh seksi pemeriksaan; (d) Seksi pemeriksaan akan memberikan data penerbitan NPWP dan berkas pemohon apakah sudah sesuai dengan syarat - syarat berkas yang sudah dilampirkan; (e) Apabila pemeriksaan sudah valid maka penerbitan NPWP akan dikembalikan kembali ke seksi pelayanan dan langsung diinformasikan kepada pemohon

b. Prosedur Pembayaran Pajak Penghasilan

Wajib Pajak menyerahkan pembayaran hutang pajak penghasilan kepada bagian administrasi. Bagian administrasi mencatat hutang pajak penghasilan dan bangunan, membuat laporan pembayaran hutang pajak penghasilan dan membuat laporan penerimaan hutang pajak penghasilan, setelah itu administrasi juga harus membuat laporan pertinggal di administrasi yang sudah melakukan pembayaran hutang pajak penghasilan, membuat laporan sudah membayar hutang pajak penghasilan ke wajib pajak dan membuat laporan pembayaran pajak penghasilan dan bangunan dan laporan penerimaan pajak penghasilan dan bangunan ke pimpinan pada setiap akhir bulan.

Context Diagram

Perancangan *Context Diagram* yang akan dibuat pada pengolahan data untuk pendaftaran

NPWP dan perhitungan Pajak Penghasilan dapat dilihat pada Gambar 2, yang terdiri dari tiga entitas yakni Admin, Pimpinan dan Wajib Pajak.

Gambar 2 Context Diagram yang Diusulkan

Data Flow Diagram (DFD) Level 0

DFD Level 0 merupakan penjabaran dari proses Diagram Konteks. Berikut ini adalah gambar DFD level 0 yang telah dibangun seperti yang terlihat pada Gambar 3 berikut:

Gambar 3 Data Flow Diagram (DFD) Level 0

IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Implementasi Sistem adalah langkah-langkah atau prosedur yang dilakukan dalam menyelesaikan desain sistem yang telah disetujui, menguji, dan memulai sistem baru yang telah disempurnakan.

Komponen Utama dalam Implementasi Sistem

Agar sistem Tampilan yang telah dikerjakan dapat berjalan baik atau tidak, maka perlu dilakukan pengujian terhadap sistem yang telah dikerjakan. Oleh karena itu, dibutuhkan beberapa komponen yang mencakup perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan pengguna (*brainware*).

a. Perangkat Keras (*Hardware*)

Hardware merupakan komponen yang terlihat secara fisik yang saling bekerja sama dalam pengolahan data. Perangkat keras yang digunakan meliputi: (a) Monitor; (b) CPU (*Central Processing Unit*); (c) *Hardisk* sebagai media penyimpanan; (d) Memori minimal 1GB; (e) *Keyboard* dan *Mouse*.

b. Perangkat Lunak (*Software*)

Software adalah instruksi atau program-program komputer yang dapat digunakan oleh komputer dengan memberikan fungsi serta penampilan yang diinginkan. Dalam hal ini perangkat lunak yang digunakan adalah: (a) OS Microsoft Windows 7; (b) Adobe Dreamweaver CS5 sebagai *tools editor* untuk mendesain website; (c) XAMPP 1.7.1 dimana terdapat Apache sebagai *web server*, PHP sebagai bahasa pemrograman yang digunakan, dan MySQL sebagai software untuk *server database*; (d) Mozilla Firefox 3.5+ untuk menjalankan program yang telah dirancang; (e) Zenziva sebagai layanan Online SMS

c. Pengguna (*Brainware*)

Brainware merupakan faktor manusia yang menangani fasilitas komputer yang ada. Faktor manusia yang dimaksud adalah orang-orang yang memiliki bagian untuk menangani sistem dan merupakan unsur manusia yang meliputi: (a) *System Analyst*, yaitu orang menganalisa dan merancang prototipe/tampilan sistem; (b) *Programmer*, yaitu orang yang membangun program; (c) Operator (Administrator), yaitu orang yang mengoperasikan sistem seperti memasukkan data untuk diolah oleh komputer dalam menghasilkan informasi dan lain sebagainya; (d) *Public*, yaitu orang yang memakai sistem yang telah dirancang untuk informasi yang dibutuhkan.

Tampilan Program

Pada bagian ini ditunjukkan tampilan program dari hasil rancangan program website yakni Login Admin, Input Data User, Input Data Rekening, Pengisian Data Diri WP, Pengisian Data Tempat Tinggal WP, Sumber Penghasilan WP, Pengolahan Data User, Output Data Rekening, Output Data Peserta WP, Output Pembayaran Pajak, Data Perhitungan Setoran Pajak, Pembayaran Pajak, Input Data Konsultasi, SMS Notifikasi Pendaftaran WP, SMS Reminder Pembayaran Pajak, SMS Notifikasi Pembayaran

Pajak, Email Notifikasi Pendaftaran WP, Email Notifikasi Pembayaran Pajak, Laporan Pendaftaran WP dan Laporan Pembayaran Pajak.

Tampilan Login Admin

Tampilan login berfungsi bagi admin menginput data username dan password sebelum masuk ke halaman akun. Tampilan Login Admin dapat dilihat pada Gambar 4

Gambar 4 Login Admin

Tampilan Input Data User

Tampilan input data user berfungsi bagi admin menginput data user yang baru. Data yang diinput adalah username, password, konfirmasi password, dan level. Tampilan Input Data User dapat dilihat pada Gambar 5.

Gambar 5 Input Data User

Tampilan Input Data Rekening

Tampilan input data Rekening berfungsi bagi admin menginput data Rekening yang baru. Data yang diinput adalah nama Rekening. Tampilan Input Data Rekening dapat dilihat pada Gambar 6.

Gambar 6 Input Data Rekening

Tampilan Pengisian Data Diri WP

Tampilan Pengisian Data Diri WP berfungsi bagi Wajib Pajak untuk mengisi data diri saat proses pendaftaran NPWP berlangsung. Data yang diinput adalah nama wajib pajak, gelar, tempat lahir, tanggal lahir, status perkawinan, kebangsaan, nomor KTP, nomor passport, nomor HP, dan password. Tampilan Input Data Diri WP dapat dilihat pada Gambar 7.

Step 1 : Pengisian Data Diri

Gambar 7 Pengisian Data Diri WP

Tampilan Pengisian Data Tempat TinggalWP

Tampilan Pengisian Data Tempat TinggalWP berfungsi bagi Wajib Pajak untuk mengisi data tempat tinggal saat proses pendaftaran NPWP berlangsung. Data yang diinput adalah alamat, kelurahan, kecamatan, kota/kabupaten, kode pos,

dan provinsi. Tampilan Input Data Tempat Tinggal WP dapat dilihat pada Gambar 8.

Step 2 : Pengisian Data Tempat Tinggal

Gambar 8 Input Data Tempat Tinggal WP

Tampilan Sumber Penghasilan WP

Tampilan Sumber PenghasilanWP berfungsi bagi Wajib Pajak untuk mengisi data sumber penghasilan saat proses pendaftaran NPWP berlangsung. Data yang diinput adalah pekerjaan, kegiatan usaha, nama perusahaan, jabatan, dan pendapatan sebulan. Tampilan Sumber Penghasilan WP dapat dilihat pada Gambar 9.

Step 3 : Sumber Penghasilan

Gambar 9 Sumber Penghasilan WP

Rancangan Pengolahan Data User

Tampilan pengolahan data user berfungsi bagi admin untuk menampilkan data user yang sudah diinput di form user. Data yang ditampilkan adalah nama, username, password, level, dan opsi untuk menghapus atau mengedit data user. Tampilan Pengolahan Data User dapat dilihat pada Gambar 10.

NAMA	USERNAME	PASSWORD	LEVEL	OPSI
Admin	admin	123	Admin	Edit Delete
Agustina marta pua	isa	abc12345	Pegawai	Edit Delete
Anton Setiadi	anton	123	Admin	Edit Delete
Doni	pegawai	123	Pegawai	Edit Delete
Umar smpa	umar	12345678	Admin	Edit Delete

Gambar 10 Pengolahan Data User

Tampilan Output Data Rekening

Tampilan Pengolahan Data Rekening berfungsi bagi admin untuk menampilkan data rekening yang sudah diinput di form rekening. Data yang ditampilkan adalah nomor rekening dan opsi untuk menghapus atau mengedit data rekening. Tampilan Output Pengolahan Data Rekening dapat dilihat pada Gambar 11.

NOMOR REKENING	OPSI
BANK BCA AN REZA	Edit Delete
BANK BRI AN HERNATI HA	Edit Delete
BANK SUMUT AN ALVAN BELAMAT	Edit Delete
BNI AN KPWP Gunung Sital	Edit Delete

Gambar 11 Output Data Rekening

Tampilan Output Data Peserta WP

Tampilan Output Data Peserta WP berfungsi bagi admin untuk menampilkan data Peserta WP yang sudah diinput pada form pendaftaran WP. Data yang ditampilkan adalah NPWP, nama wajib pajak, kebangsaan, nomor HP, alamat, dan status pernikahan. Tampilan Output Data Peserta WP dapat dilihat pada Gambar 12.

NPWP	NAMA WAJIB PAJAK	KEBANGSAAN	NOMOR HP	ALAMAT	STATUS PERKAWINAN	LINK
20171110001	Rey Mulya	Indonesia	08550079130	Jl. Jember Mekar No. 8	Menikah	Detail
20171110002	Dinar wahid Ha	INDONESIA	08550079130	Jl. Tanjung Sari	Menikah	Detail
20171110003	Arian wahid Zuhra	INDONESIA	08550079130		Menikah	Detail
20171110004	Arian wahid Zuhra	INDONESIA	08550079130	Jl. Parang 1	Menikah	Detail
20171110005	Dedona Grace	INDONESIA	08550079130		Menikah	Detail
20171110006	Ridwan Ha	INDONESIA	08550079130	Jl. Mangrove	Menikah	Detail

Gambar 12 Output Data Peserta WP

Tampilan Output Pembayaran Pajak

Tampilan Output Pembayaran Pajak berfungsi bagi admin untuk menampilkan Output Pembayaran Pajak yang sudah diinput di form pembayaran setoran pajak oleh wajib pajak. Data yang ditampilkan adalah NPWP, nama wajib pajak, jumlah, ke rekening, tanggal pembayaran, tahun, dan tahun. Tampilan Output Pembayaran Pajak dapat dilihat pada Gambar 13.

NPWP	NAMA WAJIB PAJAK	JUMLAH	KE REKENING	TANGGAL PEMBAYARAN	TAHUN	LINK
20171110004	Arian wahid Zuhra	Rp 1.740.250,00	BANK SUMUT AN ALVAN 1430000	2017-10-10	2017	Detail
20171110004	Arian wahid Zuhra	Rp 3.000.000,00	BANK SUMUT AN ALVAN 1430000	2017-10-10	2017	Detail
20171110006	Ridwan Ha	Rp 4.140.000,00	BANK BCA AN REZA 150010016	2017-10-02	2017	Detail
20171110006	Ridwan Ha	Rp 2.312.250,00	BANK BCA AN REZA 150010016	2017-10-02	2017	Detail
20171110007	Nakson Sargah ST, M. Kom	Rp 1.747.900,00	BANK SUMUT AN ALVAN 1430000	2017-10-02	2017	Detail
20171110009	Siandri Exat Mendik Ha	Rp 1.112.400,00	BANK BCA AN REZA 150010016	2017-09-01	2017	Detail

Gambar 13 Output Pembayaran Pajak

Tampilan Data Perhitungan Setoran Pajak

Tampilan Data Perhitungan Setoran Pajak berfungsi bagi Wajib Pajak menginput data Setoran pajak pada tahun tertentu yang baru. Data yang diinput adalah gaji, tunjangan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, iuran pensiun, dan iuran jaminan hari tua. Tampilan Data Perhitungan Setoran Pajak dapat dilihat pada Gambar 14.

Setoran Pajak Untuk Tahun 2017

Nomor NPWP:	201711160011
Gaji:	8000000
Tunjangan:	
Jaminan Kecelakaan Kerja:	
Jaminan Kematian:	
Iuran Pensiun :	
Iuran Jaminan Hari Tua:	

Submit

Gambar 14 Data Perhitungan Setoran Pajak

Tampilan Pembayaran Pajak

Tampilan ini digunakan untuk melakukan proses pembayaran untuk setoran pajak yang sudah dihitung sebelumnya. Data yang diinput adalah tanggal pembayaran, jumlah setoran pajak yang harus dibayar, rekening yang dituju dan gambar bukti pengiriman. Tampilan Pembayaran Pajak dapat dilihat pada Gambar 15.

Pembayaran Pajak

Tanggal Pembayaran:	Masukkan Tanggal Pembayaran
Jumlah Pajak Yang Harus Dibayar:	1860000
Rekening Yang Dituju:	BNI A/N KP2KP Gunungsitoli 020
Gambar Bukti Pengiriman:	Choose File No file chosen

Pembayaran

Gambar 15 Pembayaran Pajak

Tampilan Input Data Konsultasi

Tampilan ini digunakan untuk melakukan proses input data konsultasi. Data yang diinput adalah hal dan isi konsultasi. Tampilan Input Data Konsultasi dapat dilihat pada Gambar 16.

Menginput Data Konsultasi Baru

Hal:	
Isi Konsultasi:	

Submit

Gambar 16 Input Data Konsultasi

Tampilan SMS Notifikasi Pendaftaran WP

Tampilan ini digunakan saat sistem mengirim konfirmasi bahwa pendaftaran WP berhasil dilakukan dan notifikasi dikirim lewat media SMS. Tampilan Notifikasi Pendaftaran WP dapat dilihat pada Gambar 17.

TELKOMSEL 11.53

< +6281585817921

Jum, 17/11/2017

Sdr Lestari Hia, Anda Sudah Berhasil Mendaftarkan Diri Sebagai Peserta NPWP (Dari: KP2KP Gunungsitoli) (SMS GRATIS DARI zenziva.net)

11.53 AM

+ Ketik pesan Kirim

Gambar 17 SMS Notifikasi Pendaftaran WP

Tampilan SMS Notifikasi Pembayaran Pajak

Tampilan ini digunakan saat sistem mengirim konfirmasi bahwa notifikasi pembayaran pajak oleh Wajib Pajak dikirim lewat media SMS. Tampilan SMS Notifikasi Pembayaran Pajak dapat dilihat pada Gambar 18.

Gambar 18 SMS Notifikasi Pembayaran Pajak

Tampilan SMS Reminder Pembayaran Pajak

Tampilan ini digunakan saat sistem mengirim notifikasi pengingat (*reminder*) pembayaran pajak oleh WP sebelum jatuh tempo yang dikirim lewat media SMS. Tampilan Notifikasi Reminder Pembayaran Pajak dapat dilihat pada Gambar 19.

Gambar 19 SMS Reminder Pembayaran Pajak

Tampilan Email Notifikasi Pendaftaran WP

Tampilan ini digunakan saat sistem mengirim notifikasi bahwa pendaftaran NPWP berhasil dilakukan dan dikirim lewat media Email. Tampilan Email Notifikasi Pendaftaran NPWP dapat dilihat pada Gambar 20.

Gambar 20 Email Notifikasi Pendaftaran WP

Tampilan Email Notifikasi Pembayaran Pajak

Tampilan ini digunakan saat sistem mengirim notifikasi bahwa pembayaran pajak oleh Wajib Pajak dan dikirim lewat media Email. Tampilan Email Notifikasi pembayaran pajak dapat dilihat pada Gambar 21.

Gambar 21 Email Notifikasi Pembayaran Pajak

Tampilan Laporan Pendaftaran WP

Tampilan Laporan Pendaftaran WP berfungsi bagi pimpinan untuk melihat Pendaftaran WP berdasarkan periode tertentu. Tampilan Laporan Pendaftaran WP dapat dilihat pada Gambar 22.

KP2KP Gunung Sitoli
Jl. Pancasila No.18, Mudi, Gg. Sitoli, Kota Gunung Sitoli, Sumatera Utara, Indonesia
(062) 639 21867

LAPORAN PENDAFTARAN NPWP 2017-11-01 s.d 2017-11-30

NPWP	Nama Wajib Pajak	Ketangsaan	Nomor HP	Alamat	Status Pernikahan
20171170001	Nalison Saragih	Belanda	08558879130	Jl. Jember Girding	Belum Menikah
20171170004	Brian Adam	Belanda	08558879130	Jl. Bunga Melur No.8	Belum Menikah
20171210009	Nalison Saragih	INDONESIA	08126960481	Jl. Bunga Melur No.8	Menikah
20171170005	Festiva Hia	INDONESIA	08558879130	Jl. Bunga Melur No.8	Belum Menikah
20171170006	Lestari Hia	Surabaya	08558879130	Jl. Jember Girding No.8 medan	Menikah
20171210007	Roni paurhu	Surabaya	08558879130	Jl. Bunga Melur No.8	Belum Menikah
20171210008	Samuel Andri Hia	INDONESIA	08558879130	Jl. Tanjung Sari	Menikah

Gunung Sitoli, 11-11-2017

Ditujukan Oleh:

Gambar 22 Laporan Pendaftaran WP

Tampilan Laporan Pembayaran Pajak

Tampilan laporan Pembayaran Pajak berfungsi bagi pimpinan untuk melihat Pembayaran Pajak berdasarkan periode tertentu. Tampilan Laporan Pembayaran Pajak dapat dilihat pada Gambar 23.

KP2KP Gunung Sitoli
Jl. Pancasila No.18, Mudi, Gg. Sitoli, Kota Gunung Sitoli, Sumatera Utara, Indonesia
(062) 639 21867

LAPORAN PEMBAYARAN PAJAK DARI 2017-10-01 S.D 2017-11-30

NPWP	Nama Wajib Pajak	Jumlah	No Bukitting	Tanggal Pembayaran	Tahun
20171170004	Brian Adam	Rp 413.800,00	BANK BRI A/N JEFFRY 0003180523	2017-11-01	2017
20171170005	Festiva Hia	Rp 413.800,00	BANK BRI A/N JEFFRY 0003180523	2017-11-01	2017
20171170006	Lestari Hia	Rp 520.500,00	BANK PANIN A/N HERI SAI 01800	2017-10-01	2017
20171210007	Roni paurhu	Rp 408.100,00	BANK BRI A/N JEFFRY 0003180523	2017-10-02	2017
20171210008	Samuel Andri Hia	Rp 1.753.800,00	BANK BCA A/N REZA 19630704016	2017-10-03	2017
20171210009	Nalison Saragih	Rp 1.182.800,00	BANK BRI A/N Herat 0005100164	2017-10-05	2017
20171210009	Nalison Saragih	Rp 3.000.000,00	BANK BRI A/N Herat 0005100164	2017-10-05	2017

Gunung Sitoli, 11-11-2017

Ditujukan Oleh:

Gambar 23 Laporan Pembayaran Pajak

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwa telah dihasilkan suatu Sistem Informasi Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kota Gunung Sitoli dengan Pendekatan CRM (*Customer Relationship Management*) yang telah dirancang dan dibangun dengan memasukkan aspek loyalitas, kepuasan Wajib Pajak, memiliki tujuan meningkatkan Pendapatan Negara, dan

meningkatkan keunggulan bersaing dibanding dengan Sistem yang konvensional. Sistem Informasi ini dapat memaksimalkan kegiatan publikasi, memudahkan dalam penyuluhan dan konsultasi di antara Petugas Pajak dan Wajib Pajak sehingga akan mendorong WP yang telah ada dan Calon Wajib Pajak untuk membayar Pajak dengan sebenar-benarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Al Fatta, Hanif, “*Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*”, Yogyakarta, Andi, 2007
- [2] Anhar, “*PHP & MySQL Secara Otodidak*”, Jakarta, PT. TransMedia, 2010
- [3] Buttle, Francis, & Maklan, Stan, “*Customer Relationship Management: Concepts and Technologies*”, 3rd Editon, New York, Elsevier, 2015
- [4] Hidayat, “*Cara Cepat Membangun Website dari Nol*”, Yogyakarta, Andi, 2010
- [5] Irianto, Edi Slamet, “*Pengantar Ilmu Pajak: Kebijakan Dan Implementasi*” Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2012
- [6] Lerdorf, Rasmus, “*Programming PHP*”, London: O’Reilly Media, 2006
- [7] Muslihudin, Muhamad, & Oktafianto, “*Analisis dan Perancangan sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*”, Yogyakarta, Andi, 2016
- [8] Oneto, Erima & S, Yosep, “*Anti Gaptek Internet*”, Jakarta, PT Kawan Pustaka, 2009
- [9] Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009
- [10] C. Mugunthan, G.Kalaiarasi, “*Theoretical Framework of Customer Relationship Management: An Overview*”, dalam *International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)*, vol. 5 no, 7, 2015, dalam www.ijssrm.in/v5-i7/78%20ijsrm.pdf, diakses tanggal 14 Juli 2018
- [11] OECD, “*Improving Taxpayer Service Delivery Channel*”, 2007 dalam <https://www.oecd.org/tax/administration/38528306.pdf>, diunduh tanggal 14 Juli 2018