

Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Monitoring Kinerja Account Representative di KPP Palembang Ilir Timur

Nita Novita¹, Febie Elfaladonna², M. Aris Garniadi³, Devi Sartika⁴, Andre M Putra⁵

^{1,2,3,4,5} Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Sriwijaya, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Febie Elfaladonna

E-mail: febie_elfaladonna_mi@polsri.ac.id

Abstrak

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan dibidang perpajakan kepada masyarakat baik yang terdaftar sebagai wajib pajak maupun belum, di dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Biasanya, kegiatan monitoring kinerja Account Representative pada KPP Palembang Ilir Timur masih dilakukan dengan pencatatan manual sehingga tidak efektif dan efisien. Tujuan dilakukannya kegiatan ini adalah memberikan sosialisasi terhadap penggunaan sistem monitoring kinerja Account Representative yang diperuntukan bagi seluruh pegawai Account Representative pada perusahaan KPP Palembang Ilir Timur. Kegiatan ini dapat memberikan pengetahuan terhadap cara kerja sistem, hingga pada cara penanganan error atau bug yang terjadi saat sistem sedang digunakan.

Kata kunci –*Sosialisasi, Account Representative, Monitoring, KPP, Kinerja*

Abstract

Tax Service Office (KPP) is a work unit of the Directorate General of Taxes that carries out services in the field of taxation to the public both registered as taxpayers and not yet, within the scope of the Directorate General of Taxes (DGT) working area. Usually, Account Representative performance monitoring activities at KPP Palembang Ilir Timur are still done by manual recording so that it is not effective and efficient. The purpose of this activity is to socialise the use of the Account Representative performance monitoring system for all Account Representative employees at the KPP Palembang Ilir Timur company. This activity can provide knowledge on how the system works, to how to handle errors or bugs that occur when the system is being used.

Keywords - *Socialisation, Account Representative, Monitoring, KPP, Performance*

PENDAHULUAN

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan dibidang perpajakan kepada masyarakat baik yang terdaftar sebagai wajib pajak maupun belum, di dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Kantor Pelayanan Pajak (KPP) modern terbagi dalam tiga jenis, yaitu: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Besar, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya/Khusus, dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. KPP Pratama Palembang Ilir Timur merupakan Instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung dengan wilayah kerja mencakup 7 (tujuh) Kecamatan yaitu Kecamatan Kemuning, Kecamatan Ilir Timur I, Kecamatan Ilir Timur II, Kecamatan Ilir Timur III, Kecamatan Sako, Kecamatan Sematang Borang, dan Kecamatan kalidoni. KPP Pratama Palembang Ilir Timur beralamat di Jalan Kapten A. Rivai No. 04 Gedung Keuangan Negara Blok D, Palembang dan melayani kurang lebih 235.000 Wajib Pajak yang tersebar di 7 (tujuh) Kecamatan di kota Palembang, dan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP159/PJ/2008, KPP Pratama Palembang Ilir Timur mulai beroperasi pada 9 September 2008.

Account representative atau biasa di kenal dengan sebutan AR adalah pegawai pajak yang menjalankan beberapa fungsi khusus terkait dengan pengawasan, pengarahan, dan juga pelayanan terhadap wajib pajak. Account representative juga bertugas untuk menjembatani, melayani, dan mengawasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban wajib pajak yaitu membayar, menghitung serta melapor. Menurut (Dyah Puspasari, Puspita, & Ayu Paramitha, 2017) , Account representative merupakan penjemabatan KPP dengan wajib pajak yang mana terdapat tanggung jawab yang diembannya yaitu memberikan informasi tentang pajak secara efektif dan juga profesional, bertanggung jawab terhadap hak yang transparan bagi wajib pajak secara maksimal dengan pemenuhan kebutuhan akan fasilitas yang diinginkan dan juga memberikan rasa yang nyaman terhadap wajib pajak.

Biasanya, kegiatan monitoring kinerja Account Representative pada KPP Palembang Ilir Timur masih dilakukan dengan melakukan pencatatan manual. Hal ini akan mempersulit penilaian dikarenakan butuh waktu yang lama dan juga untuk mendapatkan keputusan penilaian harus melakukan perhitungan yang diulang beberapa kali. Tentu tidak efektif dan juga efisien. Di KPP Palembang Ilir Timur, belum memiliki sistem khusus yang digunakan untuk memonitoring kegiatan AR. Oleh sebab itu penggunaan sistem sangatlah dibutuhkan untuk menunjang kinerja Account Representative guna mewujudkan tujuan perusahaan yang efektif dan juga efisien. Penggunaan sistem baru tentu membutuhkan kegiatan sosialisasi agar AR dapat menguasai cara kerja sistem dan dapat menghindari kesalahan penggunaan sistem nantinya. Sosialisasi merupakan tahapan dalam kegiatan belajar mengenai segala sesuatu yang ada dalam kehidupan seperti bahasa, norma, sistem, ilmu, dan lain-lain (Ismail, 2019). Sedangkan monitoring yaitu kegiatan yang sangat penting dalam sebuah proyek yang mana apabila kegiatan monitoring ini tidak dilakukan dengan mempertimbangkan kesungguhan maka pengerjaan proyek akan membuang banyak hal diantaranya waktu, tenaga, bahkan kepada pembiayaan (Herliana & Rasyid, 2016)

Melihat pada permasalahan di atas, tujuan dilakukannya kegiatan ini adalah memberikan sosialisasi terhadap penggunaan sistem monitoring kinerja Account Representative yang diperuntukan bagi seluruh pegawai Account Representative pada perusahaan KPP Palembang Ilir Timur. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap cara kerja sistem, hingga pada cara penanganan error atau bug yang terjadi saat sistem sedang digunakan.

METODE

Metode yang dilakukan pada kegiatan ini meliputi:

- a. Observasi lapangan. Melihat pada situasi dan kondisi yang ada pada perusahaan KPP Palembang Ilir Timur beserta permasalahan terhadap penggunaan sistem monitoring yang sudah dibuat.

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

- b. Analisis Masalah. Menentukan objektivitas permasalahan dan juga mempertimbangkan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi terkait penggunaan sistem.
- c. Menentukan waktu kegiatan. Menepakati penyelesaian permasalahan dengan kegiatan sosialisasi dan menentukan waktu yang tepat untuk melaksanakan kegiatan tersebut sambil mengisi jeda untuk mempersiapkan segala kebutuhan kegiatan.
- d. Mempersiapkan materi sosialisasi. Tim melakukan pembagian kelompok termasuk pada mempersiapkan lembar materi, memberikan sosialisasi, mendampingi, hingga menjawab pertanyaan pegawai AR terkait penggunaan sistem monitoring.
- e. Melakukan kegiatan sosialisasi. Bersama tim melakukan kegiatan sosialisasi berdasarkan hari yang sudah ditentukan dan juga menjalankan agenda yang sudah dipersiapkan sebelumnya.
- f. Evaluasi kegiatan. Tim melakukan kegiatan evaluasi sebagai akhir dari tahapan sosialisasi untuk menilai sejauh mana pemahaman penggunaan sistem oleh pegawai AR di kantor KPP Palembang Ilir Timur. Hal ini juga sebagai bentuk evaluasi dan juga kiat untuk memperbaiki diri dalam kegiatan yang sama di kemudian hari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan dilakukan dengan runut sesuai dengan yang sudah dituliskan pada metode. Kegiatan sosialisasi ditujukan untuk memberikan pemahaman lebih lanjut kepada pegawai Account Representative terkait dengan penggunaan sistem monitoring yang sudah dibuat sebelumnya. Tim menyambangi KPP Ilir Timur sesuai waktu yang telah disepakati. Kegiatan ini oleh kepala umum dan beberapa perwalian Account Representative. Kegiatan dilakukan secara bergantian sesuai dengan sesi masing-masing anggota tim. Berikut adalah runut kegiatan pada sosialisasi:

- a. Pembukaan acara disampaikan oleh Ketua Pengabdian. Beliau menghaturkan rasa terimakasih dan juga memberikan pemahaman akan maksud dan tujuan melaksanakan kegiatan tersebut.
 - b. Selanjutnya masuk pada penyampaian penjelasan mengenai metode yang diimplementasikan pada sistem. Pada sesi ini ada banyak pegawai yang memberikan pertanyaan terkait keakuratan metode yang digunakan. Tim juga memberikan penjelasan bahwa sebelum metode disatukan kedalam sistem, metode tersebut sudah dilakukan pengujian terlebih dahulu dengan menggunakan software khusus yang dapat dijamin dan diuji keakuratannya.
 - c. Kegiatan sosialisasi penggunaan sistem dilanjutkan dengan bantuan beberapa mahasiswa. Sistem juga kemudian diuji coba pada laptop atau komputer masing-masing Ar. Penjelasan penggunaan sistem diulang hingga dua kali untuk memastikan bahwa AR benar-benar paham terhadap cara kerja dan penggunaan sistem
 - d. Selanjutnya adalah melakukan evaluasi kegiatan yang dilakukan dengan permintaan saran dan juga kritik terkait dengan pelaksanaan kegiatan.
- berikut adalah dokumentasi kegiatan sosialisasi:



Gambar 1.
Tim Pengabdian



Gambar 2.
Sambutan Kepala Umum dan juga Tim Pengabdian



Gambar 3.
Pemaparan Kegiatan Sosialisasi



Gambar 4.
Foto bersama Akhir Kegiatan Pengabdian

KESIMPULAN

Kegiatan sosialisasi ini tentunya sangat berguna bagi Account Representative karena akan memberikan pemahaman AR dalam penggunaan sistem untuk memonitoring kinerja. Selain itu akan menambah keefisienan dan keefektifan kerja bagi Account Representative disebabkan bantuan sistem yang sudah dimengerti cara kerjanya. Account Representative juga sudah dibekali kemampuan untuk penanganan error atau bug jika terjadi saat sistem sedang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dyah Puspasari, I., Puspita, E., & Ayu Paramitha, D. (2017). Account Representative Sebagai Jembatan Kepatuhan Wajib Pajak (?). *Jurnal JIBEKA*, 9-17.
- Herliana, A., & Rasyid, P. M. (2016). Sistem Informasi Monitoring Pengembangan Software Pada Tahap Development Berbasis Web. *Jurnal Informatika*, 42-50.
- Ismail. (2019). Pentingnya Sosialisasi Bagi Anak (Studi Kajian Sosiologi Pendidikan). *Jurnal Jisa*, 27-41.