

RINGKASAN

Model Sistem Pendukung Kinerja Berbantuan Komputer Bagi Account Representatives Dalam Pelaksanaan Tugas Pembimbingan dan Konsultasi Teknis Kepada Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Tangerang

Agus Joko Purwanto

Penelitian ini mengangkat permasalahan terkait dengan kinerja yang ditampilkan oleh *Account Representative* di dalam Pelaksanaan Tugas Pembimbingan dan Konsultasi Teknis Kepada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Tangerang yang disebabkan oleh antara lain : keanekaragaman dan frekuensi perubahan peraturan perpajakan yang sangat cepat, seringnya terjadi perubahan instrumen-instrumen untuk melaporkan kewajiban perpajakan (Formulir, *Software* e-SPT dll), dinamika dunia usaha yang begitu pesat dan adanya kesenjangan (gaps) antara pengetahuan, ketrampilan dan perilaku dari *Account Representative* yang dimiliki dengan yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas tersebut yang sangat berpeluang menimbulkan distorsi atau kesalahan di dalam memberikan informasi kepada wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk membuat model sistem pendukung kinerja berbantuan komputer bagi para *Account Representative* di lingkungan KPP Madya Tangerang dalam melaksanakan tugas memberikan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan.

Dipilihnya sistem pendukung kinerja berbantuan komputer guna memecahkan permasalahan tersebut adalah karena karakteristik dan beban pekerjaan *Account Representative* membutuhkan sebuah sistem pendukung kinerja berupa sistem pembelajaran yang lebih terfokus pada pengetahuan faktual dan penguasaan ketrampilan yang hanya sesekali digunakan dalam bekerja, digunakan saat melakukan pekerjaan, bukan sebelum melakukan pekerjaan dan tidak memerlukan tahapan-tahapan pembelajaran yang panjang.

Situasi sosial yang diteliti adalah interaksi tiga elemen yaitu : (1) lingkungan baik eksternal maupun internal, (2) pelaku, yaitu obyek penelitian yaitu para *Account Representative*; dan (3) Aktivitas, yaitu pelaksanaan tugas pemberian bimbingan konsultasi dan bimbingan teknis perpajakan kepada wajib pajak di lingkungan KPP Madya Tangerang. Informan dipilih dari yang dianggap "paling tahu" mengenai situasi sosial dimana model tersebut akan diterapkan, dengan harapan agar mereka mampu "membukakan pintu" kemana saja pengumpulan data akan dilakukan pada proses penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen-instrumen : observasi terseleksi secara *in-vivo* (di dalam proses), wawancara, untuk mengetahui hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, di mana hal ini tidak bisa

dilakukan melalui observasi, dan kajian dokumen terkait serta data sekunder. Penelitian ini bersifat “perspektif emic” yaitu untuk memperoleh data yang “bukan sebagaimana seharusnya” tetapi berdasarkan hal-hal yang terjadi di lapangan, yang dialami, dirasakan dan dan difikirkan oleh partisipan/sumber data sehingga dapat dibuat sebuah model yang dapat diterapkan di tempat tersebut, atau di tempat lain yang mempunyai kemiripan dengan situasi sosial di tempat yang diteliti. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif

Penelitian ini menghasilkan model sistem pendukung kinerja berbantuan komputer berupa sebuah aplikasi sistem pakar (*expert system*) berbantuan komputer yang dapat diakses secara online dengan memanfaatkan protokol *hypertext markup language* beserta derivasinya dengan pemanfaatan representasi yang terstruktur dari pengetahuan (*Ontology*) yang menggunakan simbol-simbol untuk menggambarkan bagian-bagian dari pengetahuan dan hubungan-hubungan antar bagian-bagian pengetahuan tersebut. Agar pengetahuan yang disimpan didalamnya dapat senantiasa *up-to-date*, teknik akuisisi pengetahuan yang digunakan adalah teknik pemunculan protokol yang dipadukan dengan teknik modifikasi konsep pengetahuan secara terpadu dan melibatkan para *expert practitioners* agar pengkategorian konsep-konsep kedalam klasifikasi-klasifikasi yang pada gilirannya akan menjadi kunci utama untuk memahami bagaimana pengetahuan di dalam domain dapat dikonseptualisasi, menjadi lebih mudah.

Agar pembelajaran dan dukungan kinerja yang diperoleh dari pengaplikasian model tersebut dapat tercapai, peneliti menyarankan unit yang berwenang di dalam pengembangan sumber daya manusia melakukan studi lebih lanjut di dalam pemetaan pengetahuan dalam rangka menciptakan aplikasi sistem pendukung kinerja berbasis teknologi informasi yang menyeluruh guna mendukung konsep penyempurnaan proses bisnis berkesinambungan yang berbasis teknologi komunikasi dan informasi di dalam program modernisasi Direktorat Jenderal Pajak yang sedang berjalan dan hendaknya informasi dan advis yang disediakan oleh *database* aplikasi ini, dapat dilekatkan (*embedded*) dengan aplikasi-aplikasi lain di dalam sistem informasi DJP yang digunakan sebagai alat bantu di dalam melakukan pekerjaan sehari - hari.

SUMMARY

Computer-based Account Representatives Performance Support System: A Model for Delivering Guidance and Technical Consultancy Tasks to Enlisted Taxpayer in Tangerang Middle Taxpayer Office

Agus Joko Purwanto

This research is purposed to solve the problems of Account Representative performance in delivering to enlisted taxpayer guidance and technical consultancy tasks in Tangerang Middle Taxpayer Office, which caused by rapid changes and variability of tax regulations, tax reporting instruments (forms, e-tax reports softwares etc), business aspects, and gaps between current knowledge, skills and attitudes with required ones. Those might allow biases and errors in conveying information to taxpayers. The objective is to build a computer-based performance support system for account representative in delivering guidance and technical consultancy on tax regulations to taxpayer in Tangerang Middle Taxpayer Office.

The reason for choosing a computer-based performance support system to help solving those problems is the fact that Account Representative's job characteristics and workload need more factual, knowledge-focused learning system and just-in-time skill acquisition during the task, not preceding it and does not need for long learning steps.

The researched social situation comprised the interactions of three factors: (1) internal and external environment (2) the actors involved (Account Representatives) and (3) the activities (conducting enlisted taxpayers guidance and technical consultancy). Informants were chosen from persons with the most understanding in social situations where the model will take place to submit information needed in data collecting. This research using selected in-vivo observations; interviews and relevant documents study for data collection techniques. It has "emic perspective" that is not collecting what is supposed to be, but what is more actual, happening, felt, and thought by the participants allowing the model applied in that social situation and other similar ones.

The result is an expert system as model for computer-based performance support system which allows online access using html protocol and its derivatives. Derived from structured representatives of knowledge (ontology), the system using symbols to visualizing parts of knowledge and their correlations. To maintain updates, combination of protocol generation techniques and concept modifications from experts involved in knowledge acquisition techniques is employed.

There will be more needs for knowledge mapping studies to enhancing the model effectiveness upon its even wider application to support continuous improvement of IT-based business process in the modernization of The Directorate General of Taxations (DGT). As performance support tool and

regarding its important role in people and knowledge development, the information and advices provided by the knowledge-based application should be embedded with other computer applications used daily in DGT's information system.

ABSTRACT

Computer-based Account Representatives Performance Support System: A Model for Delivering Guidance and Technical Consultancy Tasks to Enlisted Taxpayer in Tangerang Middle Taxpayer Office

Agus Joko Purwanto

The objective of the research is to build a computer-based performance support system for account representative in delivering guidance and technical consultancy on tax regulations to enlisted taxpayer in Tangerang Middle Taxpayer Office. The employment of qualitative methods in data analysis collected from *in-vivo* observations; interviews, and relevant documents study has given the research “emic perspective” that is not collecting what is supposed to be, but what is more actual, happening, felt, and thought by the participants allowing the model applied in that social situation and other similar ones. The result is an expert system as model for computer-based performance support system which allow online access using html protocol and its derivatives. Derived from structured representatives of knowledge (ontology), the system using symbols in visualizing parts of knowledge and their relations. Updates maintained using combination of protocol generation techniques and concept modifications from experts involved in knowledge acquisition techniques. The research recommends further knowledge mapping studies to enhancing the model effectiveness upon its even wider application to support continuous improvement of IT-based business process in the modernization of The Directorate General of Taxations (DGT), also integration of the knowledgebase with other computer applications used daily in DGT’s information system. These would be a new field of modern-day HR in people and knowledge development.

Keywords : Computer based performance support system, expert system, ontology, knowledgebase.