

KAJIAN PENGEMBANGAN APLIKASI DOKUWIKI SEBAGAI SUPPORTING LAYANAN KRING PAJAK

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan sebagai *contact center* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bertugas melaksanakan kegiatan layanan berupa pemberian informasi umum perpajakan, penyampaian informasi perpajakan, serta penerimaan dan pengelolaan pengaduan. Selama tahun 2022 sebanyak 914.933 interaksi layanan *inbound* diberikan KLIP kepada masyarakat Wajib Pajak (pengguna layanan). Dari sejumlah interaksi tersebut, pertanyaan yang sering ditanyakan pengguna layanan (*trending topic*) berkaitan dengan Aplikasi/E-SPT, KUP, dan PPh.

Dalam pemberian informasi perpajakan, agen dibekali dengan pelatihan *hardskill* berupa *in house training* (IHT) yang diberikan oleh *trainer*. Materi IHT yang disampaikan terkait peraturan perpajakan yang baru terbit maupun peraturan perpajakan yang lama. Pelatihan *softskill* juga diberikan dalam rangka meningkatkan teknik berkomunikasi agen kepada pengguna layanan.

Selain pelatihan, agen juga dibekali aplikasi yang mendukung pemberian informasi perpajakan seperti *Tax Knowledge Base* (TKB-DJP), menu *Frequently Asked Question* (FAQ SC-TL pada SIKLIP yang merupakan rekapitulasi hasil konsultasi agen dengan *Service Consultant*. Saat ini tugas pendampingan agen dalam pemberian layanan yang tadinya diampu peran *Service Consultant* telah diampu peran *Team Leader*. Sebelum Januari 2023, apabila seorang agen kesulitan mencari jawaban dari aplikasi yang telah disediakan dalam memberikan jawaban kepada pengguna layanan, agen dapat berkonsultasi kepada *Service Consultant*. Setelah Januari 2023 agen akan berkonsultasi kepada *Team Leader* atau *Supervisor*.

Saat ini informasi yang terdapat dalam aplikasi tkb-djp sebagai *tools* dasar pengetahuan utama belum menjawab kebutuhan agen. Kendala ini dapat dipengaruhi oleh penambahan regulasi perpajakan yang *massive* sementara jumlah SDM yang ditugaskan untuk melakukan pembaruan aplikasi tersebut terbatas. Pembaruan aplikasi tersebut berada dalam kewenangan Direktorat P2Humas pada Seksi Pemutakhiran Tax Knowledge Based. Sampai saat ini, ketentuan perpajakan terbaru masih banyak yang belum di-*update* pada *resume* TKB-DJP. Hal ini menyebabkan agen harus mencari jawaban ke sumber lainnya seperti menu FAQ SC-TL, salindia/materi IHT peraturan perpajakan, dll. Banyaknya aplikasi yang harus dibuka oleh agen dalam mencari jawaban atas pertanyaan dari pengguna layanan, mempengaruhi durasi waktu agen dalam menemukan jawaban. Semakin banyak sumber informasi yang diakses, maka akan semakin lama agen mengetahui jawaban atas pertanyaan pengguna layanan. Lebih lanjut, hal ini juga dapat memperlama *hold process* yang dilakukan oleh agen yang pada akhirnya akan menaikkan *handling time*. Terdapat juga fenomena jawaban yang berbeda atas pertanyaan yang sama pada menu FAQ SC-TL.

Untuk memfasilitasi pengelolaan jawaban yang lebih akurat, diperlukan pengembangan aplikasi pengetahuan ~~Knowledge Management System~~ yang bisa dikelola secara mandiri oleh KLIP. Untuk itu, sebagai langkah awal pengembangan aplikasi perlu dilakukan kajian. Pengembangan aplikasi dimulai dengan menggunakan infrastruktur Wiki dalam program DokuWiki. Terdapat usulan nama yang dapat dipertimbangkan untuk nama aplikasi pengetahuan ~~Knowledge Management System~~ yang akan dikembangkan tersebut:

- FASY, Frequently Asked System: dapat diartikan sebagai sistem yang nantinya akan sering diberi pertanyaan.
- KLIPWiki atau WiKLIP: dapat diartikan KLIP dan Wiki atau Wiki milik KLIP
- TAJAKLIP, Tanya Jawab KLIP: dapat diartikan sebagai aplikasi yang memudahkan mencari jawaban berdasarkan pertanyaan pengguna layanan
- KLIPedia
- KlarityWiki
- WorkWise
- KLIPBase
- KLIPSync
- AgentAssist
- AgentAlly
- CallFlow
- ValidEdge
- ValidLink
- KLIPSwift
- SwiftSource

~~KMSKlip, Knowledge Management System KLIP~~ Nama sederhana yang untuk sementara digunakan dalam kajian ini untuk merujuk kepada Knowledge Management System yang dikembangkan berdasarkan program DokuWiki.

Commented [HS1]: Pengembangan KMS tidak diperbolehkan di luar kantor pusat DJP, jadi usul diganti aplikasi pengetahuan

Commented [AK2]: tambahan beberapa calon nama

Commented [AK3]: menyelipkan usulan-usulan nama, bisa ditambah lagi jika ada inspirasi lain

Commented [HS4]: Tidak direkomendasikan karena penggunaan istilah KMS-nya

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah antara lain:

1. Bagaimana WiKLIP mampu memberikan panduan yang mencukupi dalam pelaksanaan tugas agen untuk memberikan informasi sehingga jawaban dari Kring Pajak dapat mewakili jawaban instansi (DJP)?
2. Bagaimana penyiapan sarana dan prasarana serta sumber daya dalam pengembangan WiKLIP?

C. Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan kajian ini adalah untuk menentukan kelayakan dan kepatutan WiKLIP diterapkan sebagai dukungan pengetahuan di KLIP DJP.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kajian ini adalah pengembangan WiKLIP sebagai dukungan pengetahuan Kring Pajak yang didesain sesuai kebutuhan KLIP DJP dengan memperhatikan faktor

SDM, infrastruktur pendukung, keamanan informasi, evaluasi aplikasi maupun produktivitas kerja. Kajian ini disusun dengan pendekatan analisis perbandingan dan analisis yuridis normatif. Objek utama kajian ini adalah WiKLIP dan agen di KLIP DJP.

BAB II

DATA DAN FAKTA

A. Kondisi As-Is KLIP DJP

Pengguna layanan dapat menghubungi Kring Pajak dengan berbagai macam persoalan teknis perpajakan. Persoalan teknis tersebut dapat berupa permintaan informasi peraturan perpajakan, asistensi aplikasi perpajakan maupun keluhan terkait adanya *error*/gangguan aplikasi perpajakan (DJPOnline, e-registration, e-bupot, e-faktur, e-nofa, e-form, e-reporting dll).

Untuk permintaan informasi perpajakan, agen dapat mencari pengetahuan perpajakan melalui berbagai sumber seperti TKB-DJP, FAQ SC-TL pada aplikasi SIKLIP, materi IHT, dll. Saat ini TKB-DJP masih belum memenuhi kebutuhan agen karena masih terdapat *resume* perpajakan yang belum disesuaikan dengan peraturan terbaru dan adanya jeda waktu aturan baru dapat diakses di TKB-DJP.

1. FAQ SC-TL

Kondisi saat ini masih terdapat jawaban yang berbeda atas pertanyaan yang sama pada menu FAQ SC-TL.

Berikut ini merupakan contoh jawaban berbeda atas pertanyaan 'bagaimana input bukti potong PPh Pasal 26 atas bunga obligasi yang diterima WPLN pada aplikasi e-buni?', terdapat jawaban yang berbeda:

- 1) mengarahkan agen untuk menginput di DOSS, bukti potong menggunakan dokumen tertentu.
- 2) Sementara itu jawaban kedua mengarahkan agen untuk menginput di DOPP, input bruto dan PPhnya, bukti potong pakai dokumen yang dipersamakan.

keterangan dari apa:			nama penelusur dan jumlah lembar surat bernomor:		nama
15/06/22	TANYA-SC	PPh	pemotongan bunga obligasi 10% untuk wpln, bagaimana cara input di ebuni?	input di doss, buktipot menggunakan dokumen tertentu (pasal 5 per 24)	inpu per :
15/06/22	TANYA-SC	PPh	pembuatan bupot pph 26 atas bunga obligasi di ebuni?	masuk ke DOPP, input bruto dan pphnya, bupot pake dokumen yg dipersamakan sesuai pasal 5 per 24/2021	masi yg di

Gambar 1 Tangkapan Layar FAQ SC-TL pada Aplikasi SIKLIP

Dua jawaban yang berbeda atas pertanyaan yang sama ini, tentunya akan membingungkan agen dalam memberikan informasi perpajakan kepada pengguna layanan.

Selain itu, fitur pencarian pada menu FAQ SC-TL dalam aplikasi SIKLIP juga tidak mampu membaca per kata kunci. Misalkan seorang agen ingin mencari jawaban pada menu FAQ SC-TL 'apakah faktur pajak perlu dibuat atau hanya setor PPN saja atas pengeluaran BKP dari kawasan bebas ke TLDDP?', maka tidak akan ditemukan hasil pencarian dengan menggunakan *keyword* tersebut. Hal ini dikarenakan menu FAQ SC-TL membaca keseluruhan kata, namun terdapat kemungkinan jawaban tersebut dapat ditemukan apabila *keyword* pencarian yang berbeda namun inti pertanyaan tetap sama. Hal ini membuat menu

FAQ SC-TL menjadi tidak efektif digunakan oleh agen. FAQ SC-TL saat ini hanya difokuskan untuk pembuktian angka kredit/arsip/repositori.

2. Gangguan/error sistem/aplikasi

Sedangkan terkait keluhan adanya *error*/gangguan aplikasi perpajakan, agen umumnya akan mengonfirmasi keluhan Wajib Pajak kepada *Team Leader* mengenai adanya gangguan/*error* pada aplikasi perpajakan. Apabila dari hasil konfirmasi *Team Leader* memang sedang ada gangguan/*error*, maka agen akan menginformasikan hal tersebut kepada Wajib Pajak. Tidak ada *tools* yang berisi informasi terkait gangguan/*error* pada aplikasi yang digunakan agen dalam pemberian layanan. Adapun pemberitahuan Direktorat TIK terkait adanya gangguan/*error* disampaikan melalui nota dinas dalam aplikasi Nadine dan nota dinas yang diterima cenderung ada jeda waktu antara diterimanya pemberitahuan dengan kejadian gangguan tersebut. Informasi terkait gangguan/*error* juga dapat disampaikan secara informal melalui grup Whatsapp antara perwakilan KLIP dengan Direktorat TIK. Apabila berdasarkan hasil konfirmasi *Team Leader* tidak ada informasi gangguan, maka agen akan menginformasikan kepada pengguna layanan bahwa tidak ada gangguan/*error* aplikasi.

3. Pedoman penilaian kualitas agen

Setelah agen melaksanakan interaksi dengan pengguna layanan, beberapa interaksi tersebut kemudian diambil untuk dilakukan penilaian. Penilaian kualitas agen KLIP DJP disampaikan dalam Nota Dinas Kepala KLIP DJP Nomor ND-550/LIP/2019 tanggal 20 September 2019. Dalam penilaian interaksi tersebut terdapat beberapa kriteria yang dinilai, salah satunya gaya berkomunikasi. Dalam kriteria gaya berkomunikasi, terdiri dari unsur-unsur yaitu intonasi, kecepatan berbicara, artikulasi, dan lain sebagainya. Saat ini pedoman penilaian kualitas agen tersebut hanya berupa panduan tertulis dalam nota dinas, sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda antara *assessor* dalam menilai interaksi agen pada saat memberikan layanan kepada masyarakat wajib pajak. Tidak ada contoh rekaman percakapan yang ideal menurut ND-550/LIP/2019 yang dapat diakses dan dijadikan pedoman baik oleh *assessor* dalam menilai interaksi maupun oleh agen dalam rangka melatih/memperbaiki gaya berkomunikasi.

B. Kebutuhan KLIP DJP

Sejalan dengan tanggung jawab yang diemban KLIP DJP dalam melaksanakan kegiatan layanan berupa pemberian informasi umum perpajakan, penyampaian informasi perpajakan, serta penerimaan dan pengelolaan pengaduan, dibutuhkan sumber informasi yang *update* dan terpercaya. Berikut ini gambaran kondisi *as is* dengan kebutuhan agen dalam menjalankan penugasan pemberian informasi perpajakan kepada masyarakat wajib pajak.

No	Kebutuhan Kring Pajak	As Is	WiKLIP	Keterangan WiKLIP
----	-----------------------	-------	--------	-------------------

		TKB-DJP	SIKLIP		
1	Peraturan Terbaru	√	-	√	WiKLIP menyediakan tautan yang langsung tertaut ke peraturan yang terdapat pada TKB-DJP (apabila sudah tersedia). Dalam hal belum tersedia, dapat ditambahkan dalam WiKLIP pada fitur ringkasan peraturan baru
2	Resume Peraturan	√	-	√	Dapat ditambahkan resume baru pada WiKLIP
3	FAQ	√	√	√	Dapat ditambahkan FAQ pada WiKLIP
4	SOP	-	√	√	Dapat ditambahkan SOP pada WiKLIP
5	Panduan Interaksi	-	-	√	Panduan interaksi dapat ditambahkan dalam aplikasi WiKLIP
6	Salindia IHT Utama/Kelompok	-	√	√	Salindia dapat ditambahkan dalam WiKLIP. Salindia tersebut dapat dibuka, namun tidak dapat diunduh. Hal tersebut dapat mengantisipasi penyebaran salindia di luar KLIP DJP.
7	Contoh Ideal Interaksi (<i>Perfect Voice</i>)	-	-	√	Dapat menambahkan video di dalam aplikasi WiKLIP
8	Status layanan-pemberitahuan gangguan layanan	-	-	√	Menyediakan menu pemberitahuan yang dilakukan SPV/TL terkait gangguan sistem/layanan.
9	Lapor gangguan layanan	-	-	√	Menyediakan menu lapor oleh agen terkait gangguan sistem/layanan. Agen dapat mengisi menu lapor apabila menerima informasi dari pengguna layanan mengenai gangguan sistem/layanan, namun belum terdapat pemberitahuan di menu 'pemberitahuan gangguan layanan'

C. Sekilas infrastruktur DokuWiki

DokuWiki adalah perangkat lunak *wiki open source* yang serbaguna dan mudah digunakan. Perangkat ini disukai oleh pengguna berkat sintaksnya yang bersih dan dapat dibaca. Kemudahan pemeliharaan, pencadangan, dan integrasi menjadikannya

disenangi oleh administrator. Kontrol akses dan konektor autentikasi bawaan membuat DokuWiki sangat berguna dalam konteks bisnis. DokuWiki dapat menjadi solusi untuk dikembangkan di KLIP DJP karena setiap entri pengetahuan mudah untuk dipindahkan ke infrastruktur lain. Sehingga jika suatu saat diputuskan untuk berpindah infrastruktur, setiap pengetahuan yang dihasilkan lewat DokuWiki bisa dengan mudah dipindahkan.

Fitur umum DokuWiki :

- **Sintaks sederhana**, sintaks yang digunakan mudah dipelajari
- **Ulasan halaman tidak terbatas**, memfasilitasi revisi-revisi halaman tanpa batas
- **Dukungan perbedaan berwarna** dan sebagian, penyandingan menggunakan warna untuk menandakan perbedaan antar revisi-revisi yang sudah dilakukan
- **Unggah dan sematkan gambar dan jenis file multimedia lainnya**, mampu menerima unggahan dan juga menampilkan beragam format gambar maupun multimedia
- **Konten dapat dikategorikan** dengan mudah, pengelompokan sesuai kategori bisa dilakukan dengan mudah menggunakan Namespaces yang terlihat dalam alamat url
- **Edit bagian kecil halaman**, revisi atau penyuntingan tidak harus dilakukan untuk satu halaman penuh tetapi bisa dilakukan pada sebagian dari halaman tersebut
- **Toolbar dan pintasan keyboard**, selain sintaks yang sederhana, juga ada toolbar dan shortcut keyboard yang memudahkan untuk melakukan edit halaman
- **Daftar isi** secara otomatis, pembuatan daftar isi secara otomatis dengan fungsi memudahkan pencarian ke bagian spesifik halaman
- **Penguncian untuk menghindari konflik pengeditan**, dimungkinkan lebih dari satu pengeditan dalam waktu bersamaan
- **Autosave**, untuk menghindari hilangnya konten waktu pengeditan
- **Daftar kontrol akses**. Setiap orang dapat membuat, mengedit, dan menghapus halaman, sehingga perlu **pembatasan akses ke halaman tertentu**.
- **daftar hitam spam**, mampu mengatur daftar kata yang dilarang
- Akun dengan **dukungan untuk lebih dari 50 bahasa dan UTF-8**. Antarmuka bisa diatur untuk menggunakan di antara 50 bahasa dengan dukungan karakter UTF-8
- **Pencarian cepat, berdasarkan indeks teks**. Sistem pencarian cepat menggunakan sistem indeks, dianut juga oleh situs wiki besar lainnya. Pencarian juga bisa memfasilitasi sintaks untuk pencarian yang lebih rumit.
- **Cache halaman untuk pemberian lebih cepat**. Fasilitas *pagecaching* agar proses menampilkan halaman yang sudah pernah diproses berjalan lebih cepat.
- **Antarmuka berbasis AJAX**

AJAX (*Asynchronous JavaScript and XML*) merupakan teknologi untuk web *experience* yang lebih *responsive*, teknologi yang memungkinkan pertukaran data antara client (komputer pengguna web) dan server (tempat data web) tanpa melakukan refresh seluruh web page. Contohnya submit form, penggunaan fitur search, dll

- **Desain yang dapat disesuaikan melalui template**. Infrastruktur DokuWiki juga memfasilitasi penggantian tampilan web menggunakan fitur template
- Fitur asli dapat diperpanjang dengan **plugin**. Fitur DokuWiki juga bisa diperkaya menggunakan plugin

- Ketersediaan **dukungan komunitas** jika Anda membutuhkan bantuan.

Untuk mengembangkan fitur sesuai kebutuhan, kadang akan memerlukan pengaturan yang lebih rumit yang bisa jadi tidak dijelaskan dalam dokumentasi umum dan hanya bisa dilakukan dengan mempelajari kasus-kasus yang pernah dialami dan sudah dipecahkan oleh komunitas DokuWiki yang ada di <https://forum.dokuwiki.org/>. Sayangnya forum sebagian besar berbahasa inggris

- **Tidak diperlukan database, semuanya disimpan dalam file teks.**

DokuWiki didesain untuk menampung segala macam dokumentasi tanpa mengandalkan database. Sehingga dokumentasi bisa diakses tanpa perlu mengkhawatirkan kondisi database ataupun server. Seperti jika dokumentasi yang ditampilkan dalam bentuk file excel tetapi data di tiap cell adalah file unik yang bisa dibuka tanpa menggunakan microsoft excel, sehingga tidak perlu mengkhawatirkan apakah file excel rusak atau program microsoft excel rusak.

Secara ringkas, infrastruktur DokuWiki fleksibel dan mampu memfasilitasi banyak hal, termasuk dalam tampilan yang adaptif.

BAB III

PEMBAHASAN

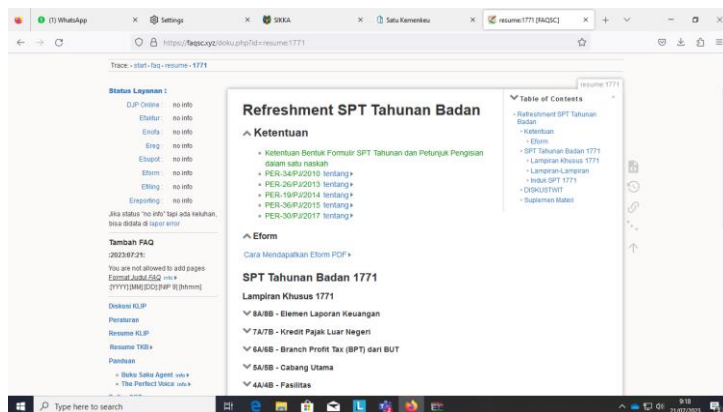
A. Desain Pengembangan WiKLIP di KLIP DJP

Pengembangan WiKLIP di KLIP DJP secara garis besar akan memuat 4 (empat) fitur utama yaitu resume (seperti resume TKB), Materi IHT, Peraturan, SOP dan Panduan, serta FAQ. Selain itu ada fitur tambahan seperti Perfect Voice, Status Layanan, Diskusi KLIP.

1. Resume

Salah satu kelemahan TKB-DJP sekarang adalah *resume* materi perpajakan yang belum *update*, sementara itu yang memiliki kewenangan untuk melakukan *update* adalah Direktorat P2Humas. Oleh karena itu, dengan adanya fitur *resume* peraturan di Dokuwiki yang dilengkapi dengan fitur pencarian *keyword*, diharapkan dapat menampilkan dan memelihara pengetahuan sesuai dengan informasi terbaru. Dalam fitur *resume* peraturan ini, administrator juga dapat menambahkan salindia yang hanya bisa dilihat dan dilakukan pencarian *keyword* pada materi salindia. Salindia yang ditambahkan oleh administrator tidak dapat diunggah, sehingga salindia tidak disebarluaskan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Selain itu WiKLIP dapat mengubah tampilan *resume* peraturan menjadi tampilan salindia.

Pengelolaan fitur *resume* peraturan pada WiKLIP membutuhkan tim baru yang bertanggung jawab mengelola fitur resume. Tim tersebut diusulkan dari peran trainer yang sudah memiliki keahlian dalam meringkas juga menyampaikan materi pengetahuan. Mengingat trainer juga sudah memiliki banyak materi IHT yang bisa diadaptasi menjadi Resume, misalnya Resume Materi Refreshment SPT 1771.



Gambar 2 Tangkapan Layar Fitur Resume pada WiKLIP

2. Fitur Pencarian Peraturan Perpajakan Baru

Aplikasi TKB telah memiliki fitur pencarian peraturan perpajakan yang memadai, baik itu menggunakan filter jenis peraturan, pencarian spesifik sesuai nomor, tahun, atau kata kunci spesifik. Nilai tambah yang dapat diberikan WiKLIP adalah tersedianya peraturan terbaru apabila peraturan tersebut belum tersedia di TKB-DJP cenderung lambat.

Commented [HS5]: Rekomendasi

Commented [AK6R5]: Pengelolaan fitur resume peraturan pada KMSKlip bisa diampu oleh Tim Trainer. Dengan pertimbangan bahwa Tim Trainer memiliki kemampuan menjelaskan pengetahuan pajak kepada seluruh komponen KLIP dengan ringkas. Fleksibilitas DokuWiki juga memungkinkan KMSKlip untuk menampilkan presentasi untuk mendukung IHT, meski masih tidak sefleksibel PowerPoint, dengan demikian Tim Trainer tidak perlu melakukan kerja 2 kali dalam menyusun materi IHT dan mengelola Resume. Tetapi cukup dengan menyusun materi IHT, dengan sedikit penyesuaian proses kerja, dalam bagian Resume.

Commented [AK7]: Bagian Peraturan, nilai tambah KMSKlip adalah Ringkasan Peraturan Baru dan bentuk Dalam Satu Naskah (DSN) peraturan turunan. Jadi bisa diganti dari judul yang menonjolkan pencarian, karena pencarian dalam TKB sudah cukup memadai

Commented [YA8]: tkb-djp telah menyediakan fitur pencarian keyword (kata kunci), namun.....

Dalam pengembangan WiKLIP dimaksudkan agar semua peraturan terbaru segera tersedia dalam aplikasi agar dapat digunakan agen dalam pemberian layanan kepada pengguna layanan. Dalam kondisi peraturan baru terbit, kemungkinan pengguna layanan akan menanyakan ke Kring Pajak. Terbitnya peraturan baru juga tidak serta merta dapat segera terselenggaranya kegiatan *in house training* (IHT) di internal KLIP yang diinisiasi oleh peran *trainer*. Hal ini dikarenakan adanya kegiatan kalibrasi yang harus dilakukan *trainer* sebelum melaksanakan IHT internal. Apabila dihadapkan pada kondisi-kondisi di atas, seorang agen akan membutuhkan media sebagai sumber pemberian informasi kepada pengguna layanan. Sumber pemberian informasi dimaksud dapat diperoleh agen dari fitur 'ringkasan peraturan baru' pada WiKLIP.

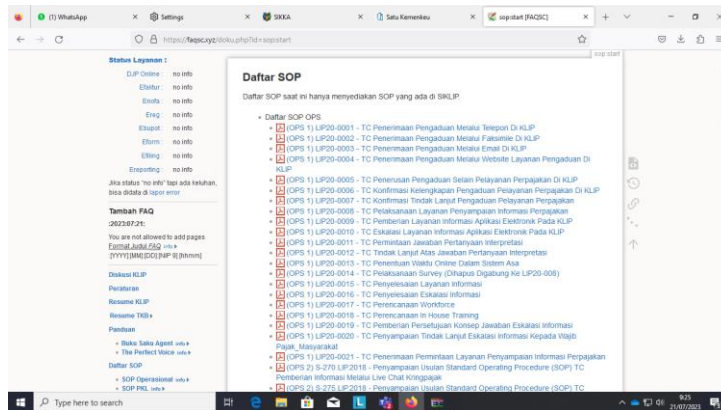
Pengembangan fitur 'peraturan perpajakan baru' bisa ditampilkan dengan format Dalam Satu Naskah (DSN) yang tersedia baik peraturan perundangan-undangan maupun peraturan turunannya beserta dengan peraturan perubahannya. Pengembangan ini dapat meningkatkan efektivitas waktu layanan agen dalam memastikan perubahan yang terjadi dalam satu peraturan.

Tampilan dalam fitur pencarian peraturan ini didesain untuk memudahkan agen. Salah satu kemudahan pada fitur ini adalah tersedianya ringkasan per pasal atau per ayat (tergantung kebutuhan). Ringkasan pada fitur ini lebih mudah dipahami agen, sehingga pemberian informasi kepada pengguna layanan dapat lebih cepat diberikan.

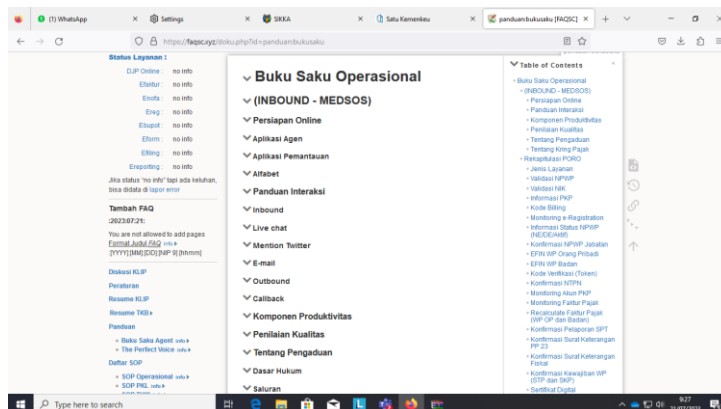
Pengelolaan fitur peraturan pada WiKLIP menjadi lebih insidentil dibandingkan pengelolaan fitur *resume*. Fitur peraturan memiliki urgensi prioritas, karena penerbitan peraturan baru merupakan kondisi yang di luar kendali KLIP DJP sehingga diperlukan tim kerja yang akan melakukan *update* pada fitur peraturan WiKLIP. Dengan *update* tersebut diharapkan agen dapat memanfaatkan ringkasan seluruh peraturan baru tersebut kurang dari 5 (lima) hari kerja sejak diterbitkan. Sementara itu *update* fitur *resume* dapat disesuaikan dengan muatan materi IHT internal KLIP DJP.

~~Tetapi dalam kondisi terbit peraturan-peraturan baru, diharapkan agen bisa memanfaatkan ringkasan seluruh peraturan baru tersebut kurang dari 5 hari kerja sejak diterbitkan. Dengan fokus pada kecepatan, akan lebih baik untuk memberikan peran pengampu kepada Seksi PKL dengan peran prioritas menyesuaikan dengan banyaknya peraturan baru yang terbit. Prioritas awal di peran Assessor, dengan pertimbangan bahwa dengan adanya peraturan baru, Wajib Pajak sebagian besar akan menanyakan terkait peraturan-peraturan tersebut. Akan lebih adil jika para Agent dituntut mampu menjawab dengan sempurna apabila sudah disediakan fasilitas pendukung seperti IHT atau paling tidak ringkasan peraturan baru ini. Dengan demikian, pada minggu diterbitkannya peraturan baru, batch penilaian minggu itu digantikan dengan batch penyusunan ringkasan peraturan baru. Apabila peraturan-peraturan baru yang terbit tidak mampu dibuat ringkasan peraturan baru oleh peran Assessor dalam waktu kurang dari 5 hari kerja, bisa dibantu oleh peran Trainer juga Analis.~~

Commented [HS9]: Rekomendasi, karena mengusulkan peran yg dedicated



Gambar 4 Tangkapan Layar Fitur SOP pada WiKLIP



Gambar 5 Tangkapan Layar Fitur Panduan pada WiKLIP

4. FAQ

Fitur FAQ dalam WiKLIP adalah fitur yang sudah ada dalam aplikasi SIKLIP. Seperti yang sudah dijelaskan dalam latar belakang kajian ini, FAQ SC-TL dalam aplikasi SIKLIP memiliki keterbatasan yakni jawaban atas pertanyaan yang sama bisa berbeda, hal ini dikarenakan tidak adanya *review* jawaban oleh peran yang lain. Dalam kajian pengembangan WiKLIP ini, fitur FAQ akan disempurnakan dengan mengoptimalkan peran *trainer* dan *assessor* sebagai *reviewer* inputan FAQ. Ketika agen mencari jawaban pada fitur FAQ maupun pada fitur lain, namun tidak ditemukan jawaban atas pertanyaan pengguna layanan maka agen akan bertanya kepada *Team Leader*. Atas pertanyaan yang belum terdapat pada fitur FAQ tersebut akan diberikan jawaban oleh *team leader/supervisor*, kemudian membuat inputan FAQ pada fitur FAQ WiKLIP.

Setelah FAQ baru diinput oleh *team leader*, *trainer* melakukan *review* atas FAQ tersebut. Jika *trainer* sependapat dengan jawaban *team leader*, maka *trainer* menambahkan dasar hukum dalam penulisan yang sudah dikodifikasi. Kodifikasi digunakan untuk memudahkan pencarian melakukan *update* atas entri FAQ yang ada,

Commented [HS11]: maksudnya gimana?

The screenshot shows a web browser window with multiple tabs. The active tab is titled 'Saku Kamenau'. The address bar shows the URL: https://faqsc.idoku.php/newpage?template=page&template=newpage&vars=tdoc=edit&id=731000078739_0935. The page title is 'FAQSC'. The main content area displays a Wiki page editor with the following text:

```

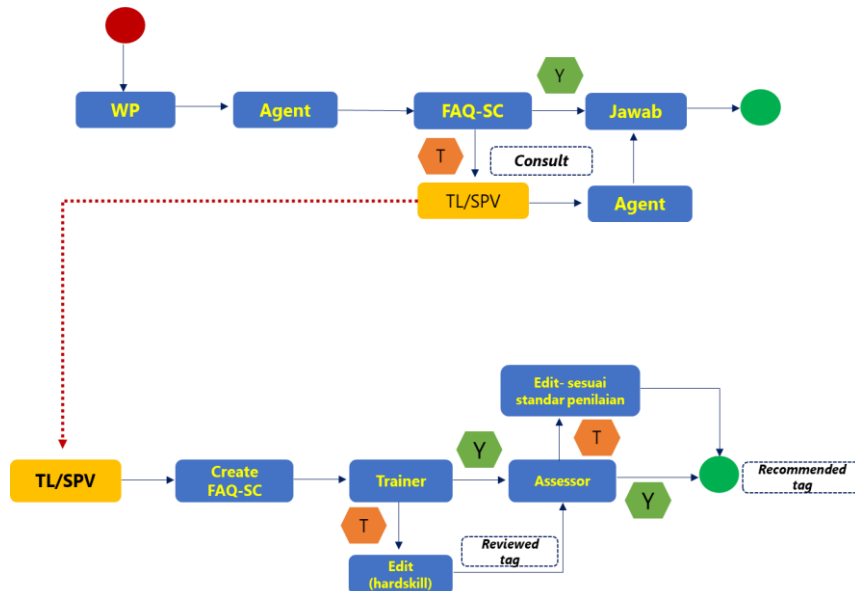
===== Tatya =====
---
*+*
---
==> ISI PERTAMAKAN DI SINI <==
---
===== 2auban =====
---
==> ISI 2auban DI SINI (hapus semual) <===== 2auban <===== jutsuk 2auban butip <==
---
=====
====link kudu====
|section|tag|2023:07:21:000078739_0935&2auban&code=000110&00000&inline&link
=====

```

Below the editor, there are buttons for 'Save', 'Preview', 'Cancel', and 'Edit summary created'. To the right, there is a checkbox for 'Minor Changes' and a 'Log out' button. At the bottom, a footer message reads: 'Note: By editing this page you agree to license your content under the following license: CC Attribution-Share Alike 4.0 International'. The system clock in the bottom right corner shows '9:50 21/07/2023'.

Gambar 6 Tangkapan Layar Fitur Input Entri FAQ pada WiKLIP

Alur pengisian/penambahan FAQ tersebut digambarkan seperti terdapat pada bagan alur berikut:

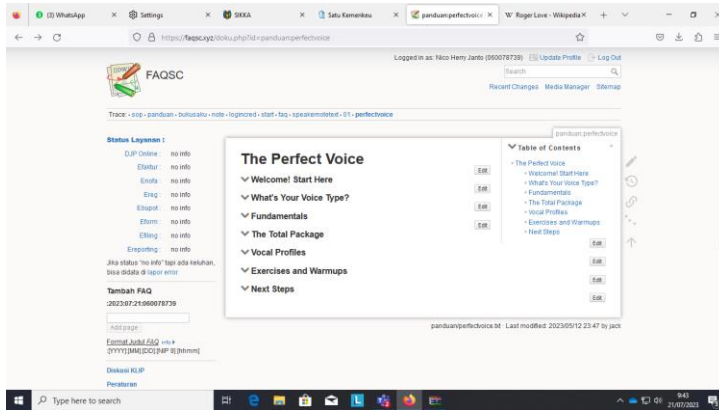


Gambar 7 Bagan alur penambahan FAQ pada WiKLIP

5. Perfect Voice

Fitur *Perfect Voice* diharapkan akan memfasilitasi standar penilaian kualitas agen, karena dalam standar penilaian tersebut terdapat unsur penilaian berupa gaya berbicara. Selama ini penilaian unsur gaya berbicara sangat bergantung pada *judgement assessor*. Sementara itu, setiap *assessor* dapat berbeda pandangan mengenai standar gaya berbicara. Seperti misalnya pengucapan salam pembuka pada *Inbound Call*, *Assessor* lama (tahun 2022) menganggap jeda pada pengucapan salam pembuka tidak menjadi masalah, sementara *assessor* baru (tahun 2023) menganggap adanya jeda tersebut merupakan “tanda” tidak fokus.

Selain itu dengan fitur *Perfect Voice* ini akan dapat meningkatkan gaya berbicara agen karena agen langsung diberikan contoh yang dapat didengar secara berulang-ulang dan dapat berlatih untuk meningkatkan teknik vokal dan pemanasan vokal, yang jika dilakukan tiap hari akan meningkatkan teknik bicara. Secara tidak langsung KLIP DJP telah memfasilitasi pelatihan suara melalui fitur ini. Pengelolaan fitur *Perfect Voice* pada WiKLIP akan dipegang oleh *trainer* sesuai dengan kapasitasnya.



Gambar 8 Tangkapan Layar Fitur *Perfect Voice* pada WiKLIP

Dimuat hasil revidi atas sampel suara sehingga dapat digunakan oleh agen sebagai bahan evaluasi individu.

6. Status Layanan

Fitur Status Layanan digunakan sebagai informasi manakala pengguna layanan menanyakan adanya eror/gangguan terhadap aplikasi kepada agen. Dengan adanya fitur ini diharapkan agen akan lebih cepat mengetahui jika ada info eror/gangguan. ~~Pengelolaan fitur Status Layanan pada WiKLIP akan dipegang oleh Supervisor untuk mengupdate informasi eror/gangguan.~~

Commented [HS12]: Dimasukin ke Rekomendasi tindak lanjut ya



Gambar 9 Tangkapan Layar Fitur Status Layanan pada WiKLIP

7. Laport Error Layanan

Fitur Laport Error Layanan digunakan sebagai tempat dokumentasi keluhan eror dari pengguna layanan sekaligus jumlah keluhan eror dari pengguna layanan. Dengan demikian, agen tidak mengabaikan keluhan pengguna layanan, tetapi mendokumentasikan dalam satu media untuk kemudian dilaporkan secara berkala dan berjenjang ke Direktorat TIK.

Lapor Error Layanan Pajak

Twit/Email/Call ID *

Layanan *

☐ DJP Online
☐ Efaktur
☐ Enofa
☐ Ereg
☐ Ebupot
☐ Eform
☐ Efilling
☐ Ereporting
☐ lainnya (input di Kode Error)

Kode Error (optional)

Submit

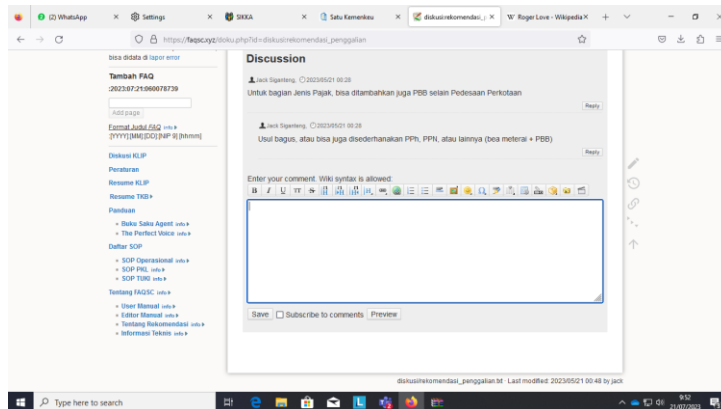
Agent	Waktu	Twit/Email/Call ID	Kode Error
jack	12 Jun 2023 14:31	asdasdsw	

Gambar 10 Tangkapan Layar Fitur Lapor Error Layanan pada WiKLIP

8. Diskusi KLIP

Fitur diskusi ini dapat digunakan sebagai media diskusi bagi pegawai KLIP dalam membahas hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan. Topik yang dibahas dapat bersumber dari *trending topic* di kanal layanan seperti twitter, dengan melakukan penambahan tangkapan layar atas topik yang sedang dibahas. Untuk menjaga kenyamanan berdiskusi dalam fitur ini, dibutuhkan PIC.

Commented [HS13]: Disampaikan di tabel tindak lanjut



Gambar 11 Tangkapan Layar Fitur Diskusi KLIP pada Dokuwiki

B. Kebutuhan Sumber Daya Manusia dalam Pemeliharaan WiKLIP

Pengembangan WiKLIP di KLIP DJP sebagai aplikasi pengetahuan membutuhkan sumber daya manusia untuk memelihara aplikasi pengetahuan tersebut supaya *up to date*. Sumber daya manusia tersebut diantaranya :

1. *Trainer*
2. *Team Leader*
3. *Assessor*

C. Infrastruktur Pendukung WiKLIP di KLIP DJP

Pengembangan WiKLIP direncanakan akan menggunakan akses jaringan intranet. Pengembangan ini membutuhkan komponen tertentu ketika digunakan, agar dapat berjalan maksimal dalam jangka waktu yang tidak ditentukan. Beberapa komponen tersebut adalah sebagai berikut:

1. Komputer Server

Komputer server juga dibutuhkan agar WiKLIP dapat terhubung ke jaringan intranet, umumnya akan membutuhkan beberapa komputer untuk dihubungkan menjadi server WiKLIP.

WiKLIP akan berjalan di webserver yang mendukung PHP. Sebagian besar pengguna infrastruktur DokuWiki menggunakan Apache atau nginx, tetapi banyak lainnya termasuk IIS, litespeed, lighttpd, OpenBSD httpd, Caddy, dan Abyss juga dapat berfungsi.

PHP harus setidaknya versi 7.2 sejak rilis "Igor", dukungan untuk versi PHP sebelumnya telah dibatalkan pada rilis ini. Versi PHP hingga dan termasuk 7.4 sekarang adalah EOL, oleh karena itu sangat disarankan untuk menggunakan versi terbaru cabang 7.4.x atau 8.x. infrastruktur DokuWiki kompatibel dengan PHP 8.0 dan 8.1.

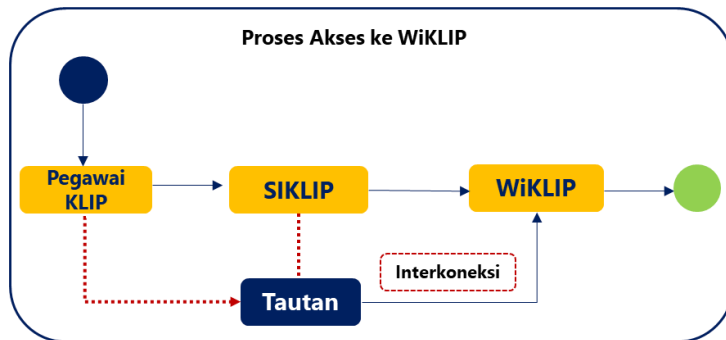
2. Jaringan

Diperlukan jaringan *server* untuk mengakses WiKLIP yang terhubung dengan komputer *server*.

D. Keamanan Informasi WiKLIP

Pengembangan WiKLIP direncanakan akan menggunakan akses jaringan intranet. Keterbatasan cakupan area intranet yaitu hanya bisa diakses oleh pegawai KLIP DJP, sehingga tidak dapat diakses oleh banyak orang. WiKLIP diakses dengan menggunakan *username* dan *password* SIKKA. Karena keterbatasan jangkauan area, potensi adanya kejahatan siber seperti kebocoran data sangat kecil. Dengan demikian dari sisi keamanan informasi pengembangan WiKLIP lebih aman dan terjaga kerahasiaannya.

Untuk akses ke aplikasi WiKLIP akan dilakukan interkoneksi dengan aplikasi SIKLIP yaitu dengan mengakses pada tautan yang sudah disediakan pada aplikasi SIKLIP.



Gambar 12 Bagan Alur Cara Akses WiKLIP melalui SIKLIP

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas, KLIP DJP memerlukan sebuah aplikasi pengetahuan yang mampu menggabungkan semua aplikasi seperti TKB-DJP, menu FAQ SC-TL pada SIKLIP, salindia/materi IHT peraturan perpajakan ke dalam sebuah aplikasi. Pengembangan aplikasi pengetahuan berupa WiKLIP merupakan aplikasi dengan beberapa penyempurnaan seperti kemampuan pencarian per kata kunci, validasi jawaban pada menu FAQ, pemutakhiran peraturan perpajakan, kemampuan menampilkan salindia/materi IHT, sehingga pengelolaan pengetahuan sebagai alat utama agen dalam memberikan informasi kepada pengguna layanan dapat dikelola dengan baik. Dengan pengelolaan pengetahuan yang baik tentunya akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan oleh KLIP DJP.

Commented [HS14]: Sebelumnya paragraf ini di latar belakang, saya pindah ke simpulan.

B. Rekomendasi

1. *Development Tool* atau perangkat bantu akan menjadi salah satu alat yang sangat dibutuhkan, umumnya yang sering digunakan untuk membantu pengelolaan dan manajemen jaringan lokal intranet. Sehingga diusulkan agar pengembangan aplikasi WiKLIP menggunakan akses jaringan intranet.
2. Diperlukan partisipasi setiap pihak-pihak yang akan terdampak implementasi aplikasi WiKLIP. Partisipasi dimaksud dapat digambarkan dalam matriks tindak lanjut terlampir.
3. Proses adaptasi akan diperlukan bagi seluruh pegawai yang menggunakan aplikasi, sehingga untuk tiga bulan awal merupakan masa uji coba (*beta testing*).
4. Setelah *beta testing* tersebut akan dilakukan evaluasi, dapat berupa survei kepada pegawai di internal KLIP, khususnya seksi Operasional dan Seksi PKL.
5. Apabila diperoleh usulan dari internal KLIP yang bertujuan untuk pengembangan aplikasi baik selama *beta testing* maupun setelah implementasi, sepanjang dapat diadaptasi dan berdampak positif pada pengembangan aplikasi maka usulan tersebut dapat disesuaikan.

Matriks Tindak Lanjut
Kajian Pengembangan Aplikasi WiKLIP sebagai Pendukung Layanan Kring Pajak

No	Tindak Lanjut/Rekomendasi	UIC	PIC	Catatan
1	Interkoneksi WiKLIP dengan aplikasi SIKLIP	Seksi TUKI	IT	Dilakukan interkoneksi, dapat berupa penambahan tautan pada SIKLIP yang digunakan untuk mengakses WiKLIP
2	Pengelolaan fitur Resume	Seksi PKL	Trainer	Dilakukan update sesuai dengan peraturan terbaru
3	Pengelolaan fitur Peraturan	Seksi PKL	Trainer	Dilakukan update sesuai dengan peraturan terbaru
4	Pengelolaan fitur Kumpulan SOP	Seksi Operasional I/II dan Seksi PKL	Semua SPV	Dilakukan update sesuai dengan SOP terbaru
5	Pengelolaan fitur Panduan	Seksi PKL	SPV Asesor	Dilakukan update sesuai dengan panduan terbaru
6	Pengelolaan fitur FAQ	Seksi Operasional I/II dan Seksi PKL	TL, Trainer, dan Asesor	Dilakukan update apabila terdapat FAQ baru
7	Pengelolaan fitur Perfect Voice	Seksi PKL	SPV Asesor	Dilakukan update sesuai dengan Perfect Voice terbaru
8	Pengelolaan fitur Status Layanan	Seksi Operasional I/II	SPV Operasional	Dilakukan update sesuai dengan status layanan terbaru
9	Pengelola fitur Laport Error Layanan	Seksi Operasional I/II	Agen, TL dan SPV Operasional	Dilakukan update jika ada keluhan error dari WP
10	Pengelola fitur Diskusi pada Dokuwiki	Seksi Operasional I/II	SPV Operasional	Dilakukan update sesuai dengan kebutuhan
11	Usulan pengembangan	Seksi PKL	Analisis Umum	Akan dilakukan tindak lanjut atas usulan pengembangan yang diterima