KERANGKA ACUAN PROGRAM

NAMA PROGRAM	
***E-LEARNING ACCOUNT REPRESENTATIVE* DASAR**	
DESKRIPSI PROGRAM	TUJUAN PROGRAM
	Peserta yang sudah menjabat sebagai *Account Representative* di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, agar mampu meningkatkan kompetensi dalam penerapan pengetahuan teknis di bidang perpajakan dan pelaksanaan tugas di bidang pelayanan maupun pengawasan (penggalian potensi pajak) pada masing – masing Wajib Pajak yang ditangani, serta mampu menyesuaikan kompetensi sesuai proses bisnis pengawasan yang dinamis dan berubah berdasarkan peraturan yang terkini.
	KEBUTUHAN STRATEGIS UNIT PENGGUNA YANG AKAN DICAPAI
	Memenuhi Kebutuhan Kompetensi Jabatan sesuai Hasil Analisis Kebutuhan Pembelajaran (AKP) Jabatan serta berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-389/PJ/2020 tanggal 31 Agustus 2020 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2020-2024, yang salah satunya berisi Roadmap Sumber Daya Aparatur 2020-2024, arah kebijakan Sumber Daya Manusia dalam rentang waktu 2020-2024 mengacu pada Cetak Biru Manajemen Sumber Daya Manusia (CBMSDM) Direktorat Jenderal Pajak. Adapun 11 (sebelas) tujuan strategis yang hendak dicapai dalam lima tahun ke depan, sebagaimana tercantum dalam CBMSDM, adalah sebagai berikut: 1) Terbentuknya pegawai berkinerja prima (*excellent performance employee*); 2) Tersedianya perencanaan, pemetaan dan pemenuhan SDM yang akurat dan komprehensif; 3) Terwujudnya budaya berbasis kinerja; 4) Tersedianya pengembangan kompetensi untuk menghasilkan SDM yang kompetitif; 5) Tersedianya pengelolaan karier yang efektif serta pegawai bertalenta yang memiliki kepemimpinan dan motivasi yang tinggi; 6) Tersedianya layanan SDM yang prima dengan lingkungan kerja yang kondusif; 7) Tersedianya kepastian bagi pegawai berkaitan dengan manajemen exit; 8) Tersedianya pengendalian internal yang handal; 9) Tersedianya administrasi SDM yang berkualitas dan berbasis teknologi informasi yang terintegrasi; 10) Tersedianya komunikasi internal yang efektif; dan 11) Tersedianya sumber daya internal Manajemen SDM yang dapat diandalkan.

CBMSDM merupakan panduan bagi pengampu manajemen SDM DJP dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Saat ini CBMSDM DJP telah disempurnakan untuk periode Tahun 2019—2024. Adapun fokus tujuan manajemen SDM DJP hingga tahun 2024 ini dibagi menjadi 2 tahap, yaitu:

- Tahap 1 (2019 – 2021), dengan fokus: mengembangkan kompetensi pegawai dan sistem pengelolaan kinerja dalam rangka implementasi manajemen karier berbasis kualifikasi, kompetensi dan kinerja.
- Tahap 2 (2022 – 2024), dengan fokus: membangun sistem manajemen SDM yang handal dan adaptif terhadap perubahan organisasi serta berbasis teknologi dan terintegrasi.

Account Representative merupakan salah satu komponen dalam SDM jabatan di DJP yang memiliki peran signifikan dalam mendukung pencapaian target penerimaan pajak. Tugas *Account Representative* sangat kompleks, mulai dari memberikan pelayanan, bimbingan, konsultasi serta pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak, sehingga dibutuhkan selalu upaya peningkatan atau penyegaran kompetensi bagi para *Account Representative* yang sudah menjabat, baik *soft competency* maupun *hard competency* melalui pendidikan dan pelatihan.

Sesuai surat Direktur Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur nomor S-191/PJ.11/2017 tanggal 31 Maret 2017 tentang usulan pelaksanaan DTSS bagi AR Dasar menggunakan Metode e-learning dan hasil Analisis Kebutuhan Pembelajaran Pusdiklat Pajak Tahun 2020 bahwa masih adanya temuan dari Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) perihal jumlah pegawai pajak di daerah yang telah diangkat dan menjabat *Account Representative* dan belum pernah mengikuti pelatihan *Account Representative* dengan jumlah yang masif, sehingga jika dilatih dengan metode klasikal, sulit dilakukan secara serentak karena memerlukan alokasi waktu dan kelas yang lama. Oleh karena itu, para AR tersebut membutuhkan sertifikasi kompetensi sebagai bukti pengakuan keahlian jabatan yang dimiliki tersebut.

Sesuai SE-07/PJ/2020 tentang Kebijakan Pengawasan dan Pemeriksaan Wajib Pajak dalam rangka Perluasan Basis Pajak, dimana terjadi perubahan proses bisnis khususnya terkait segmentasi Wajib Pajak Strategis melalui pengawasan dengan penelitian secara komprehensif dan Wajib Pajak Lainnya melalui pengawasan berbasis kewilayahan, maka pada pelatihan ini juga akan mengakomodir peraturan dan proses bisnis terkini tersebut melalui pemaparan langsung dengan narasumber melalui metode *video conference* (tutorial online).

Untuk mencapai sasaran strategis dan dimensi kompetensi pegawai Kementerian Keuangan tersebut, maka Pusdiklat Pajak bersama Direktorat

	Jenderal Pajak (DJP) c.q. Direktorat Potensi Kepatuhan dan Penerimaan (PKP), Direktorat Data dan Informasi Perpajakan (DIP), Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian (EP), Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), dan Direktorat KITSDA, menyusun ***E-learning* Account Representative Dasar**.
	SASARAN (*TARGET LEARNERS*)
	Account Representative di Seksi Pengawasan I, II, III, IV, V, dan VI yang sudah menjabat minimal 2 tahun

MODEL PEMBELAJARAN

- [ ] TATAP MUKA (TM)
- [x] NON TATAP MUKA (NTM)
  - [x] *e-Learning*
  - [ ] Bimbingan di Tempat Kerja
  - [ ] Pelatihan Jarak Jauh
  - [ ] Magang
  - [ ] Pertukaran PNS dengan Pegawai Swasta
  - [x] *Video Conference* (Tutorial Online)
  - [ ] Forum Diskusi

STANDAR KOMPETENSI

1. Memahami Kebijakan Terkini Terkait Tugas dab Fungsi *Account Representative* dengan baik
2. Memahami Pengenalan Approweb dan Pemanfaatan Konsep CRM dengan baik
3. Memahami Teknik Penggalian Potensi dengan baik
4. Memahami Aplikasi Pencarian Data dengan baik
5. Memahami *Communication Skills* dengan baik

KOMPETENSI DASAR

1. Memahami Kebijakan Terkini Terkait Tugas dab Fungsi *Account Representative* dengan baik;
   - 1.1. Memahami Strategi Pencapaian Target Penerimaan Pajak dengan baik;
   - 1.2. Memahami Kebijakan Pengawasan Wajib Pajak Kewilayahan dengan baik.

2. Memahami Pengenalan Approweb dan Pemanfaatan Konsep CRM dengan baik;
   2.1. Memahami Aplikasi Profil Berbabasi Web (Approweb) dengan benar;
   2.2. Memahami proses bisnis Approweb dengan benar;
   2.3. Memahami Penggunaan Menu-Menu Approweb dengan baik;
   2.4. Memahami Perkembangan Data Pemicu dan Data Penguji dengan baik;
   2.5. Memahami Pemanfaatan CRM dalam analisis WP melalui Approweb dengan baik.
3. Memahami Teknik Penggalian Potensi dengan baik;
   3.1. Memahami metode perhitungan estimasi penerimaan pajak dengan benar;
   3.2. Memahami *mapping* Wajib Pajak dengan benar;
   3.3. Memahami teknik dan metode penggalian potensi pajak (pencarian data) dengan benar;
   3.4. Memahami praktik penggalian potensi pajak dengan benar.
4. Memahami Aplikasi Pencarian Data dengan baik;
   4.1. Memahami Pengumpulan Data Secara *Online* dengan *Web Scraping* dengan baik;
   4.2. Memahami Pengumpulan Data *Online* Menggunakan Aplikasi Botsol dengan baik.
5. Memahami *Communication Skills* dengan baik;
   5.1. Memahami Keterampilan Komunikasi dengan baik;
   5.2. Memahami Teknik Persuasi dengan baik;

LAMA PELATIHAN EFEKTIF DAN DAFTAR MATA PELAJARAN

No.	Kegiatan	Nama Mata Pelajaran	Jam Pelajaran			Sekuen /Urutan
			TM	NTM	TOTAL	
1	Mata Pelajaran Pokok	Kebijakan Terkini Terkait Tugas dan Fungsi *Account Representative*	3	6	9	*1*
		Pengenalan Approweb dan pemanfaatan konsep CRM	3	12	15	*2*
		Teknik Penggalian Potensi	3	12	15	*3*
		Aplikasi Pencarian Data	3	9	12	*4*
		Communication Skills	3	3	6	*5*
TOTAL JP			**57**			
DILAKSANAKAN DALAM			**19 hari**			

Keterangan:

Pelaksanaan pelatihan ini dilakukan dengan metode *e-learning* melalui aktivitas:

1. **Belajar Mandiri** untuk seluruh mata pelajaran melalui modul interaktif, modul/bahan ajar/bahan tayang, dan latihan di KLC;
2. ***Video conference*** (tutorial online), bersifat paparan dan tanya jawab langsung untuk seluruh mata pelajaran melalui aplikasi *zoom meeting;*

Video conference dilakukan paling lama 3 jam pelajaran untuk tiap mata pelajaran dengan jumlah peserta dan kuota maksimum partisipan aplikasi.

JENIS DAN JENJANG PROGRAM
Pelatihan Teknis Lanjutan
PERSYARATAN PESERTA

Administrasi

1. Pegawai Direktorat Jenderal Pajak,
2. Menjabat sebagai *Account Representative* di Seksi Pengawasan I, II, III, IV, V, dan VI,
3. Masa Jabatan minimal 2 tahun

Kompetensi

1. Telah mengikuti Pelatihan Teknis Pajak Dasar (PTPD)/Diklat Teknis Substantif Dasar (DTSD) Pajak, atau
2. Telah mengikuti bentuk pengembangan kompetensi lain terkait tugas dan fungsi sebagai *Account Representative*

Lain-Lain

1. Komputer/PC/*Laptop*/*Handphone*/*Smartphone*
2. Jaringan intranet atau internet (termasuk kuota data);
3. Headset/Headphone untuk materi berupa video dan modul interaktif (audio visual) serta *video conference*
4. Menggunakan situs *Kemenkeu Learning Center* beserta seluruh fitur terkait *course* pelatihan tersebut
5. Aplikasi *zoom meeting* yang ter-*install* (sesi *video conference*)

KUALIFIKASI PENGAJAR
Pengajar/Fasilitator pelatihan ini adalah pengajar pada **sesi *video conference***, karena pada sesi belajar mandiri tidak ada pengajar. Narasumber ***Video Conference*** terdiri dari: 1. Widyaiswara Pusdiklat Pajak 2. Pejabat/Pegawai Direktorat Potensi Kepatuhan dan Penerimaan (PKP) 3. Pejabat/Pegawai Direktorat Data dan Informasi Perpajakan (DIP) 4. Pejabat/Pegawai Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian (EP) 5. Pejabat/Pegawai Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Adapun jumlah pejabat/pegawai yang ditugaskan dari DJP akan menyesuaikan dengan jumlah peserta pelatihan. **Umum** 1) mempunyai kemampuan dalam mentransfer pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang baik kepada peserta; 2) mempunyai pengalaman mengajar; 3) menguasai materi yang akan diajarkan; 4) memiliki keahlian teknis tertentu khususnya dalam mata pelajaran yang akan diberikan; **Khusus** 1) Menguasai materi/keahlian tertentu khususnya terkait tugas, fungsi, dan proses bisnis pekerjaan *Account Representative;* 2) Diutamakan berasal dari Widyaiswara Pusdiklat Pajak, Direktorat Potensi, Kepatuhan dan Penerimaan (PKP), Direktorat Data dan Informasi Perpajakan (DIP), Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian DJP, dan Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK); 3) Telah mengikuti Training of Trainer (ToT) atau Lokakarya Penyamaan Materi atau Rapat koordinasi pembahasan kurikulum/persiapan penyelenggaraan Pusdiklat Pajak.
BENTUK EVALUASI
EVALUASI LEVEL 1 1. Evaluasi Pengajar (ada/~~tidak~~). 2. Evaluasi Penyelenggaraan (ada/~~tidak~~).
EVALUASI LEVEL 2 • Bentuk evaluasi peserta adalah kehadiran dan ***Pre-test*** **dan** ***Post-test***. • Peserta yang memenuhi syarat kelulusan adalah peserta pembelajaran yang telah memenuhi **tingkat kehadiran minimal 80%** yang diukur melalui pengerjaan dan pengiriman 7 unit sebagai

indikator dengan rincian sebagai berikut:

No.	Unit	Nama Unit	Proporsi
1.	**Unit 1**	**Pre-test**	**10% (Wajib)**
2.	Unit 2	**Latihan** Kebijakan Terkini Terkait Tugas dan Fungsi *Account Representative*	15%
3.	Unit 3	**Latihan** Pengenalan Approweb dan pemanfaatan konsep CRM	20%
4.	Unit 4	**Latihan** Teknik Penggalian Potensi	20%
5.	Unit 5	**Latihan** Aplikasi Pencarian Data	15%
6.	Unit 6	**Latihan** *Communication Skills*	10%
7.	**Unit 7**	**Post-test**	**10% (Wajib)**
Total			**100%**

- Batas nilai minimum untuk **Latihan (Unit 2 s.d. Unit 6) adalah 60**, untuk dapat melanjutkan ke unit berikutnya.

EVALUASI LEVEL 3

Dapat dilaksanakan evaluasi pasca kegiatan pembelajaran.

EVALUASI LEVEL 4

-

FASILITAS

a. Asrama: **Tidak ada**
b. Konsumsi: **Tidak ada**
c. Perlengkapan/peralatan khusus:
   1) Komputer/PC/*Laptop*/*Handphone*/*Smartphone*
   2) Jaringan intranet atau internet (termasuk kuota data)
   3) *Headset*/*headphone*
   4) Situs Kemenkeu Learning Center *(log in kemenkeu-id)*
   5) Aplikasi *zoom meeting*

INFORMASI LAIN - LAIN

Panduan teknis Pembelajaran *E-Learning*

1) Lakukan pemutakhiran *(updating)* data diri di situs semantik.bppk.kemenkeu.go.id, sebagai data sumber dalam penerbitan sertifikat
2) Buka situs Kemenkeu Learning Center (KLC) *klc2.kemenkeu.go.id*
3) *Login* dengan *username* dan *password* Kemenkeu ID/*e-performance*
4) Pilih menu *Courses* lalu ketik nama pelatihannya, ***E-Learning Account Representative Dasar***

5) Data peserta terdaftar sudah diunggah ke KLC, sehingga untuk memulai pembelajaran, klik *Start Course*
6) Ikuti seluruh rangkaian pembelajaran mandiri mulai dari ***pre-test*** (satu kali kesempatan pengerjaan, tujuannya mengukur kemampuan awal peserta), **modul interaktif** (disertai modul/bahan ajar/bahan tayang), **video pembelajaran**, **latihan per unit**, ***video conference*** **(tutorial online)**, dan ***post-test***
7) Pada unit pre/post test/latihan/quiz komprehensif, klik ***Submit Quiz***, dan pada unit modul interaktif, klik ***Mark This Unit As Complete***
8) Jika sudah memenuhi syarat dan menyelesaikan seluruh unit, selesaikan *Course/E-learning* dengan klik ***Finish Course*** untuk memperoleh ***badge*** sebagai syarat penerbitan sertifikat.

Lembar Pengesahan Kerangka Acuan Program
***E-Learning Account Representative* Dasar**

Tim Pengelola Program Pelatihan:

No.	Nama Pengelola Program Pelatihan	Instansi	Struktur Tim Pengelola Program Pelatihan
1	Faisal Ahmad Chotib	Pusdiklat Pajak BPPK	Ketua
2	Endriko Pudjisaputro	Pusdiklat Pajak BPPK	Anggota
3	Mohammad Djufri	Pusdiklat Pajak BPPK	Anggota
4	Muh. Taufiq Budiarto	Pusdiklat Pajak BPPK	Anggota
5	Taufik Kurachman	Pusdiklat Pajak BPPK	Anggota

Keterangan	
Disusun Oleh	Tim Pengelola Program *e-Learning Account Representative* Dasar
Tanggal	10 Mei 2021

Jakarta, 10 Mei 2021
Kepala Pusdiklat,

- - - - - - - - - -

Ditandatangani secara elektronik
Hario Damar