

ISSN 2548-6160 (online)

Proceedings of The ICECRS

**International Consortium of
Education and Culture Research
Studies**



Proceedings of The ICECRS

Vol. 12 No. 3 (2024)

DOI: 10.21070/icecrs.v12i3.1918

Table Of Contents

Journal Cover	1
Author[s] Statement	3
Editorial Team	4
Article information	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article	5
Title page	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
Article content	7

Proceedings of The ICECRS

Vol. 12 No. 3 (2024)

DOI: 10.21070/icecrs.v12i3.1918

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

Proceedings of The ICECRS

Vol. 12 No. 3 (2024)

DOI: 10.21070/icecrs.v12i3.1918

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

[Mohammad Faizal Amir](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editors

[Mahardika Darmawan Kusuma Wardana](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

[Enik Setiyawati](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Section Editors

[Rifki Afandi](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

[Machful Indra Kurniawan](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

[Delora Jantung Amelia](#), Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Layout Editors

[Tri Linggo Wati](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

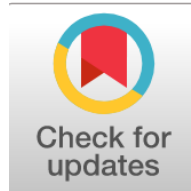
Proceedings of The ICECRS

Vol. 12 No. 3 (2024)

DOI: 10.21070/icecrs.v12i3.1918

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact ^(*)



Save this article to Mendeley



^(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Remote Management Information Systems In Tax Consulting Operations And Client Relations: Sistem Informasi Manajemen Jarak Jauh Dalam Operasional Konsultan Pajak Dan Hubungan Klien

Reza Tri Anngara, rezatrianggara23@gmail.com (*)

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dewi Andriani, dewiandriani@umsida.ac.id

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

(*) Corresponding author

Abstract

General Background In the current digital era, the success of organizations depends heavily on robust management information frameworks and communication to navigate dynamic regulations and user expectations. **Specific Background** The Andrean Hermawan office faces operational challenges where staff must conduct physical visits to control web-based applications, consuming considerable time and operational costs. **Knowledge Gap** Current practices lack the integration of distance-control platforms to overcome geographical barriers and mitigate frequent misinterpretations during consultations. **Aims** This study explores the application of integrated technology and communication platforms to optimize service quality. **Results** The implementation of the AnyDesk software allows staff to distantly control applications and demonstrate solutions in real-time, significantly minimizing physical visits and reducing operational expenditures. Furthermore, direct demonstrations through this platform resolve communication misunderstandings, ensuring accurate interpretation of documents. **Novelty** This research demonstrates the specific utility of distance software as a dual-function tool for technical administration and transparent communication within a localized consulting context. **Implications** Prioritizing integrated technology and digital communication strategies provides a significant competitive advantage by optimizing efficiency and satisfaction.

Highlights:

- Utilizing AnyDesk software minimizes physical visits and significantly reduces business expenditures.
- Real-time technical administration solves geographical distance barriers during advisory processes.
- Direct visual demonstrations clear up misunderstandings and ensure accurate message delivery.

Keywords: AnyDesk Application, Operational Cost, Communication Strategy, Real Time Administration, Distance Software

Published date: 2024-09-12

I. Pendahuluan

Dalam era digital saat ini, keberhasilan sebuah organisasi, termasuk kantor konsultan pajak, sangat bergantung pada efektivitas sistem informasi manajemen dan komunikasi. Sebagai penyedia layanan strategis terkait perpajakan, kantor konsultan pajak harus memastikan bahwa setiap aspek operasional dan interaksi dengan klien berjalan optimal. Kualitas pelayanan yang diberikan tidak hanya memengaruhi kepuasan klien, tetapi juga reputasi serta kelangsungan hidup organisasi tersebut.

Kantor Konsultan Pajak Andrean Hermawan, sebagai salah satu pelaku utama dalam industri jasa perpajakan, menghadapi tantangan untuk terus meningkatkan kualitas layanan di tengah berkembangnya regulasi perpajakan dan meningkatnya ekspektasi klien. Sistem informasi manajemen yang baik mampu mendukung pengelolaan data secara efektif, menyederhanakan proses operasional, serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan. Di sisi lain, sistem komunikasi yang efektif memungkinkan pertukaran informasi yang cepat dan akurat, serta memperkuat hubungan dengan klien.

Penelitian ini berfokus pada pentingnya penerapan sistem informasi manajemen dan komunikasi di Kantor Konsultan Pajak Andrean Hermawan, serta bagaimana hal tersebut dapat berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan. Melalui observasi langsung dan studi kasus, penelitian ini bertujuan mengeksplorasi pengaruh sistem informasi yang efektif terhadap pelayanan dan komunikasi dengan klien.

Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini, memungkinkan peneliti mendapatkan pemahaman mendalam mengenai praktik lapangan dan tantangan yang dihadapi. Observasi langsung di Kantor Konsultan Pajak Andrean Hermawan memberikan data empiris yang penting untuk menganalisis bagaimana sistem informasi dan komunikasi diterapkan, serta bagaimana keduanya memengaruhi operasional dan hubungan dengan klien. Studi kasus khusus dirancang untuk menggali penerapan teknologi seperti AnyDesk, yang memungkinkan dukungan jarak jauh secara lebih efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen yang baik dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan klien. Efisiensi ini dicapai melalui perbaikan komunikasi yang secara langsung berdampak pada kualitas pelayanan. Sistem komunikasi yang baik memungkinkan respons cepat terhadap kebutuhan klien, dengan dukungan teknologi seperti AnyDesk yang memfasilitasi solusi jarak jauh secara efektif. Temuan ini menekankan bahwa integrasi sistem informasi manajemen dan komunikasi yang efisien adalah kunci utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan klien di Kantor Konsultan Pajak Andrean Hermawan.

Berdasarkan temuan tersebut, disimpulkan bahwa integrasi sistem informasi manajemen dan komunikasi harus menjadi prioritas dalam strategi pengembangan Kantor Konsultan Pajak Andrean Hermawan. Langkah strategis dalam penerapan dan pengelolaan sistem ini tidak hanya berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional tetapi juga secara signifikan meningkatkan kepuasan klien. Pemahaman yang mendalam tentang peran dan implementasi sistem informasi dan komunikasi akan memberi keuntungan kompetitif yang signifikan bagi kantor konsultan pajak di era digital saat ini.

Sistem informasi manajemen yang efektif memudahkan pengelolaan data dan informasi secara sistematis. Dalam konteks perubahan regulasi perpajakan yang dinamis, Kantor Konsultan Pajak Andrean Hermawan harus mampu merespons kebutuhan klien dengan cepat dan akurat. Data terkait perubahan peraturan perpajakan dapat diakses secara real-time oleh seluruh staf, memungkinkan mereka memberikan konsultasi yang tepat waktu dan relevan. Di sisi lain, komunikasi yang jelas dan efisien sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional dan meminimalkan kesalahan interpretasi yang dapat berdampak negatif pada klien.

Penggunaan aplikasi AnyDesk terbukti sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi pelayanan di Kantor Konsultan Pajak Andrean Hermawan. Dengan aplikasi ini, staf dapat mengontrol aplikasi perpajakan yang berbasis web pada komputer klien dari jarak jauh, tanpa perlu melakukan kunjungan fisik yang memakan waktu dan biaya. Teknologi ini juga memungkinkan staf mendemonstrasikan secara langsung penggunaan aplikasi perpajakan yang berbasis web pada komputer klien, yang pada akhirnya meningkatkan pemahaman dan kepuasan klien.

Penerapan teknologi dan komunikasi yang terintegrasi harus dilakukan secara sistematis dan sesuai dengan kebutuhan spesifik perusahaan. Teknologi yang dipilih juga harus mempertimbangkan faktor keamanan dan privasi data klien. Kesalahan dalam pemilihan teknologi dapat menyebabkan masalah operasional dan kerugian reputasi. Oleh karena itu, sistem ini perlu terus dievaluasi dan disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan bisnis.

Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis untuk penerapan sistem informasi manajemen dan komunikasi yang efektif di Kantor Konsultan Pajak Andrean Hermawan. Melalui studi kasus dan observasi langsung, penelitian ini mengidentifikasi kelemahan dalam sistem yang ada, serta menawarkan solusi praktis untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan klien secara keseluruhan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi panduan bagi kantor konsultan pajak lainnya yang menghadapi tantangan serupa dalam era digitalisasi ini.

II. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengeksplorasi pentingnya sistem informasi manajemen dan komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan klien di Kantor Konsultan Pajak Andrean Hermawan. Penelitian ini memanfaatkan pengalaman magang di Kantor Konsultan Pajak Andrean Hermawan untuk memperoleh data yang relevan mengenai penerapan sistem informasi dan komunikasi. Berikut adalah rincian metodologi yang diterapkan:

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif untuk memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana sistem informasi manajemen dan komunikasi mempengaruhi pelayanan klien. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi melalui observasi langsung dan interaksi di lokasi magang.

2. Desain Penelitian

Desain penelitian ini berfokus pada pengalaman magang di Kantor Konsultan Pajak Andrean Hermawan sebagai studi kasus. Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses operasional dan penggunaan sistem informasi serta komunikasi yang diterapkan di kantor tersebut.

3. Teknik Pengumpulan Data

Selama periode magang, peneliti melakukan observasi mendalam terhadap berbagai aspek operasional di Kantor Konsultan Pajak Andrean Hermawan. Observasi ini mencakup bagaimana sistem informasi manajemen dan komunikasi digunakan dalam praktik sehari-hari, termasuk interaksi antara staf dan klien. Selain itu, peneliti berinteraksi dengan staf untuk memahami cara kerja sistem dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan.

4. Identifikasi Masalah

Peneliti mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan penerapan sistem informasi manajemen dan komunikasi berdasarkan hasil observasi dan interaksi. Proses ini melibatkan analisis situasi di lapangan untuk menemukan area yang memerlukan perbaikan atau penyesuaian.

5. Pengembangan Solusi

Berdasarkan masalah yang diidentifikasi, peneliti mengusulkan solusi sebagai berikut :

A. Penerapan Sistem Informasi Manajemen

Meningkatkan penerapan sistem informasi manajemen untuk meningkatkan efisiensi operasional. Ini termasuk memanfaatkan sistem yang ada untuk mengoptimalkan pengelolaan data dan informasi secara lebih efektif.

B. Perbaikan Komunikasi Dengan Klien

Mengembangkan strategi komunikasi yang lebih baik untuk meningkatkan interaksi dengan klien. Fokusnya adalah pada peningkatan cara komunikasi yang dilakukan oleh staf dalam berinteraksi dengan klien untuk memperbaiki kepuasan dan efektivitas pelayanan.

6. Implementasi Dan Evaluasi

Peneliti mengimplementasikan solusi yang diusulkan di kantor konsultan pajak AH dan melakukan evaluasi terhadap efektivitasnya. Evaluasi dilakukan melalui observasi lanjutan untuk menilai perubahan dalam kualitas pelayanan dan komunikasi dengan klien setelah penerapan solusi.

Metodologi ini memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung bagaimana sistem informasi manajemen dan komunikasi diterapkan dan memberikan solusi praktis untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Konsultan Pajak Andrean Hermawan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna untuk pengembangan dan peningkatan sistem di masa depan.

III. Hasil dan Pembahasan

A. Hasil

Selama periode magang di Kantor Konsultan Pajak Andrean Hermawan, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah utama terkait sistem informasi manajemen dan komunikasi yang berdampak pada kualitas pelayanan klien. Temuan utama adalah sebagai berikut:

1. Ketidakefektifan Sistem Informasi Manajemen

Peneliti menemukan bahwa sistem informasi manajemen yang ada saat ini memerlukan kunjungan langsung ke lokasi klien untuk melakukan kontroling aplikasi perpajakan pada komputer klien. Jarak yang cukup jauh antara kantor dan klien menyebabkan pembengkakan biaya operasional perusahaan. Proses ini tidak hanya memakan waktu tetapi juga meningkatkan biaya yang tidak perlu. Sistem yang ada belum memanfaatkan teknologi yang memungkinkan kontrol jarak jauh secara efisien, yang merupakan aspek penting dalam meningkatkan efektivitas operasional di era digital ini.

2. Kesalahpahaman Informasi

Ditemukan bahwa terjadi kesalahpahaman antara staf perusahaan dan klien terkait penyampaian informasi. Informasi yang kurang jelas menyebabkan perbedaan interpretasi di pihak klien dan memperlambat proses pelayanan. Misalnya, informasi terkait perubahan aplikasi perpajakan atau instruksi mengenai dokumen perpajakan sering disampaikan dengan cara yang kurang terstruktur, mengakibatkan interpretasi yang berbeda oleh klien dan staf.

B. Pembahasan

1. Ketidakefektifan Sistem Informasi Manajemen

Temuan ini menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen yang ada saat ini tidak efisien dalam hal kontroling komputer klien. Harusnya, sistem informasi manajemen dirancang untuk mendukung kontrol jarak jauh, mengingat jarak yang signifikan dapat menyebabkan biaya operasional yang tinggi (Turban, Sharda, & Delen, 2011). Kunjungan langsung ke lokasi klien untuk sekedar kontroling aplikasi perpajakan pada komputer klien menambah biaya dan waktu yang tidak perlu, serta mengurangi efisiensi operasional. Adopsi teknologi yang memungkinkan akses dan perbaikan sistem secara remote bisa menjadi solusi efektif untuk mengatasi masalah ini.

2. Solusi yang Diberikan

Untuk mengatasi masalah ini, peneliti menawarkan solusi berupa penggunaan aplikasi AnyDesk sebagai alat untuk kontroling aplikasi perpajakan pada komputer klien secara jarak jauh. Aplikasi AnyDesk memungkinkan staf untuk mengakses dan mengelola aplikasi perpajakan di komputer klien dari jarak jauh, sehingga mengurangi kebutuhan untuk melakukan kunjungan fisik. Implementasi solusi ini diharapkan dapat meminimalisir biaya operasional dan meningkatkan efisiensi kerja. Selain itu, penggunaan AnyDesk juga mempermudah pemecahan masalah teknis secara real-time, memungkinkan respons yang lebih cepat dan pengelolaan yang lebih efisien terhadap permintaan klien.

3. Masalah dalam Komunikasi

Komunikasi yang tidak efektif menyebabkan perbedaan interpretasi, yang mempengaruhi kepuasan klien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas dan tepat waktu penting untuk kepuasan klien dan efektivitas pelayanan (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990). Kesalahan dalam penyampaian informasi dapat memperlambat proses pelayanan dan mengurangi kepuasan klien, yang berdampak pada reputasi kantor konsultan.

4. Solusi yang Diberikan

Untuk memperbaiki masalah komunikasi, peneliti menerapkan pendekatan langsung dengan melakukan monitoring dan kontroling aplikasi perpajakan komputer klien menggunakan aplikasi AnyDesk. Pendekatan ini tidak hanya memperbaiki efektivitas kontroling tetapi juga mengurangi kemungkinan kesalahpahaman karena kita dapat mendemonstrasikan secara langsung dan jelas kepada klien melalui platform yang sama yang digunakan untuk kontrol jarak jauh. Dengan adanya sistem yang lebih efisien, staf dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif dan akurat.

Implementasi solusi yang diusulkan, yaitu penggunaan aplikasi AnyDesk untuk kontroling komputer klien dan perbaikan dalam komunikasi, menunjukkan potensi untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan klien di Kantor Konsultan Pajak Andrean Hermawan. Dengan mengurangi kebutuhan untuk kunjungan fisik dan memperbaiki cara penyampaian informasi, perusahaan dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan. Temuan ini menegaskan pentingnya penerapan teknologi yang tepat dan strategi komunikasi yang jelas untuk mencapai pelayanan klien yang efektif dan efisien. Penelitian ini juga memberikan wawasan tentang bagaimana teknologi dan strategi komunikasi yang baik dapat secara signifikan mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan klien, menjadikannya pedoman berharga untuk praktik terbaik dalam pengelolaan pelayanan klien di kantor konsultan pajak.

IV. Simpulan

Penelitian ini menganalisis masalah dalam sistem informasi manajemen dan komunikasi di Kantor Konsultan Pajak Andrean Hermawan selama periode magang. Temuan menunjukkan adanya ketidakefektifan sistem informasi manajemen yang menyebabkan peningkatan biaya operasional akibat kunjungan langsung ke lokasi klien, serta perbedaan interpretasi dalam komunikasi dengan klien.

Sebagai solusi, peneliti mengusulkan penggunaan aplikasi AnyDesk untuk kontrol jarak jauh aplikasi perpajakan komputer klien, yang diharapkan dapat mengurangi kebutuhan kunjungan fisik dan meningkatkan efisiensi kerja. Perbaikan komunikasi melalui pendemonstrasian secara langsung dengan media aplikasi Anydesk juga disarankan untuk meningkatkan kejelasan informasi dan kepuasan klien. Implementasi teknologi ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan mendukung efisiensi operasional perusahaan di masa depan.

Ucapan Terima Kasih

Penelitian ini tidak akan terlaksana tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kantor Konsultan Pajak Andrean Hermawan atas kesempatan yang diberikan untuk melakukan magang dan observasi. Kami juga menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada pembimbing magang kami atas bimbingan, arahan, dan dukungan yang diberikan. Ucapan terima kasih juga kami

Proceedings of The ICECRS

Vol. 12 No. 3 (2024)

DOI: 10.21070/icecrs.v12i3.1918

sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moral dan praktis selama penelitian ini.

References

1. Aisyah, S., & Haris, H. (2020). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 121-134.
2. Budiarti, E., & Yuliana, R. (2019). Analisis Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web dalam Meningkatkan Efisiensi Proses Bisnis. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 17(1), 45-56.
3. Cahyaningtyas, E. (2018). Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Bisnis*, 16(2), 89-100.
4. Dewi, N. P., & Surya, A. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen untuk Pengelolaan Proyek Konstruksi. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen*, 13(3), 67-80.
5. Hadi, W. D., & Nugroho, A. (2022). Efektivitas Komunikasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Layanan Jasa Keuangan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 18(1), 23-36.
6. Kurniawan, I., & Sari, M. (2020). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen dan Komunikasi dalam Perusahaan Retail. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 12(2), 45-59.
7. Lestari, D. N., & Setiawan, J. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Berbasis Cloud terhadap Efisiensi Operasional pada UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(3), 101-115.
8. Mulia, H., & Prasetyo, B. (2021). Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Hubungan Pelanggan di Era Digital. *Jurnal Komunikasi Bisnis*, 17(4), 88-99.
9. Nugraha, R., & Susanto, B. (2020). Analisis Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pengelolaan Data Klien pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Manajemen Data*, 15(1), 56-72.
10. Sari, R. A., & Wibowo, T. (2018). Perbaikan Proses Bisnis melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen Terintegrasi. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 11(2), 134-147.
11. Jeli Nata Liyas, Ferisca Nur Widyanti. "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Primanusa Globalindo Pekanbaru", *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 2020.
12. Muhammad Sholeh, Dian Wahyudin. "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen dan Kompetensi Terhadap Efektifitas Kerja di PT Citra Solusi Informatika", *Abiwarra: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 2021.
13. Risti Rambe. "ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA", *Open Science Framework*, 2021.
14. Saputra, H. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digital. *Jurnal Sistem Informasi*, 8(1), 45-60.
15. Riyanto, S. (2018). Manajemen Komunikasi dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perusahaan Konsultan Pajak. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 14(2), 120-134.