

PERANAN *E-LEARNING* DALAM MENINGKATKAN KOMPETENSI PEGAWAI UNTUK MENUNJANG KINERJA PELAYANAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SINGARAJA

Oleh

**Belda Wynne Valentina Herawan,
NIM 2017041171, Jurusan Manajemen**

ABSTRAK

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana e-learning telah berperan dalam pengembangan kompetensi pegawai dalam mendukung kinerja pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja (KPP Pratama). Secara spesifik, transformasi digital di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak mendorong pemanfaatan e-learning sebagai sarana yang efektif dan efisien dalam pelatanganan pengembangan kompetensi pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-learning dapat meningkatkan kompetensi teknis, manajerial, dan sosial budaya pegawai. Hal ini juga akan meningkatkan kualitas pelayanan, tanggung jawab kerja, dan efisiensi dalam memberikan layanan perpajakan. Namun, hal ini juga menghadapi tantangan terkait dukungan infrastruktur dan manajemen waktu antara tugas rutin dan pembelajaran. Dengan adanya dukungan manajemen dan pengembangan infrastruktur, e-learning dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kompetensi pegawai serta mendukung modernisasi sistem pelayanan perpajakan daerah.

Kata kunci: E-learning, Kompetensi Pegawai, Kinerja Pelayanan, Kantor pelayanan Pajak, Pengembangan SDM, Modernisasi Pajak

THE ROLE OF E-LEARNING IN ENHANCING EMPLOYEE COMPETENCIES TO SUPPORT SERVICE PERFORMANCE AT THE SINGARAJA PRIMARY TAX OFFICE

By

**Belda Wynne Valentina Herawan,
NIM 2017041171, Management Program**

ABSTRACT

This study aims to determine the extent to which e-learning has contributed to the development of employee competencies in support of service performance at the Singaraja Primary Tax Office (KPP Pratama). Specifically, the digital transformation within the Directorate General of Taxes has encouraged the use of e-learning as an effective and efficient tool for employee training and competency development. This study employs a qualitative approach with data collection through in-depth interviews, observations, and document analysis. The results indicate that e-learning can enhance employees' technical, managerial, and socio-cultural competencies. This, in turn, improves service quality, work accountability, and efficiency in delivering tax services. However, this also faces challenges related to infrastructure support and time management between routine tasks and learning. With management support and infrastructure development, e-learning can become an effective strategy for improving employee competencies and supporting the modernization of the local tax service system.

Keywords: *E-learning, Employee Competencies, Service Performance, Tax Service Office, Human Resource Development, Tax Modernization*