

KRING PAJAK 1500200 SEBAGAI SUMBER INFORMASI PERPAJAKAN DAN PENGADUAN WAJIB PAJAK

Yan Felix Manurung

Kantor Layanan Informasi dan Perpajakan Direktorat Jenderal Pajak, Jl. Gatot Subroto Kav. 40-42
Jakarta, Indonesia Email: yan.felic@gmail.com

ABSTRAK

Self assessment system requires understanding of tax information so that taxpayers voluntarily fulfill their obligations. Besides collecting tax, DGT also obliged to educate the taxpayers. Providing information through KPP and electronic medias are ineffective so that other alternatives are needed. Kring Pajak 150200 as DGT contact center can be used as solution for providing tax information in effective and efficient way. Kring Pajak 1500200 not only using telephone calls but also using social media. Using social media is very helpful since technology has rapid development nowadays. Goal of this paper to give brief description regarding to information services delivered by Kring Pajak 1500200

Key words : Kring Pajak 1500200, @kring_pajak, tax revenue, pengaduan@pajak.go.id

Penerapan *self assessment* perpajakan mensyaratkan pemahaman masyarakat akan informasi perpajakan sehingga secara sukarela melaksanakan kewajiban perpajakannya. DJP harus mengedukasi Wajib Pajak selain tugas mengumpulkan penerimaan pajak. Pemberian informasi melalui KPP dan media elektronik tidak efektif sehingga dibutuhkan alternatif lain. Kring Pajak 150200 sebagai *contact center* DJP dapat menjadi solusi informasi perpajakan yang cepat dan efisien. Dalam memberikan layanan, Kring Pajak 1500200 selain menggunakan panggilan telepon juga menggunakan social media. Penggunaan social media sangat membantu karena perkembangan teknologi yang pesat saat ini. Tulisan ini bertujuan memberikan gambaran singkat mengenai pemberian layanan informasi oleh Kring Pajak 1500200.

KATA KUNCI: Kring Pajak 1500200, @kring_pajak, penerimaan pajak, pengaduan@pajak.go.id

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan postur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2020 ditetapkan pendapatan negara sebesar 2.221,5 triliun rupiah untuk mendanai belanja negara sebesar 2.525,8 triliun rupiah. Adapun sumber pendapatan negara dalam APBN didominasi oleh pendapatan dalam negeri yang bersumber dari penerimaan pajak, yaitu sebesar 1.861,8 triliun rupiah.

Target penerimaan pajak mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Jika dibandingkan dengan tahun 2019, target penerimaan pajak sebesar 1.577,6 triliun rupiah sedangkan target penerimaan pajak tahun 2018 sebesar 1.424,1 triliun rupiah. Jika dibandingkan dengan realisasi penerimaan pajak dari tahun ke tahun persentasenya tidak sampai 100 % dengan rincian di tahun 2017 sebesar 89,4% (1.147 triliun rupiah) dari target penerimaan pajak 1.284 triliun rupiah. Pada tahun 2018 realisasinya sebesar 92% di mana target penerimaan pajak 1.424 triliun rupiah dengan realisasi 1.313 triliun rupiah (Lakin DJP 2018). Sedangkan di tahun 2019 sebesar 84,4% di mana target penerimaan pajak 1.577,6 triliun rupiah dengan realisasi 1.332 triliun rupiah (Lakin DJP 2019).

Tugas untuk mengisi pendapatan negara yang bersumber dari pajak dibebankan kepada Direktorat Jenderal Pajak. Tugas tersebut cukup menantang dan membutuhkan *extra effort*. Hal ini disebabkan oleh target yang selalu naik setiap tahun, selain juga karena DJP harus mengawasi dan mengedukasi Wajib Pajak terkait pelaksanaan kewajiban perpajakan mereka. Sistem perpajakan di Indonesia menganut sistem *self assessment* di mana Wajib Pajak yang menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutang. Dalam hal ini kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sangat penting. Agar

SIMPOSIUM NASIONAL KEUANGAN NEGARA 2020 | HALAMAN 141 dari 1115
pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan dengan baik, Wajib Pajak harus memperoleh informasi perpajakan terutama yang berhubungan dengan kepentingan mereka.

Untuk kepentingan administrasi dan pengawasan, Wajib Pajak diadministrasikan di KPP terdaftar. Pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak akan dilakukan di KPP tersebut, termasuk untuk permintaan informasi perpajakan terkait hak dan kewajiban mereka. Namun banyak kendala di lapangan yang menyebabkan Wajib Pajak tidak bisa memperoleh informasi perpajakan yang dibutuhkan, seperti jarak lokasi Wajib Pajak ke KPP jauh, nomor telepon KPP yang sibuk atau tidak diangkat, dan sebagainya.

Saat ini *social media* berkembang pesat dengan berbagai *platform* di mana masyarakat Indonesia pada semua level usia merupakan pengguna aktif. Berdasarkan DataReportal.com, per Januari 2020 terdapat 175,4 juta pengguna internet dan 160 juta pengguna aktif *social media*. Masyarakat mencari informasi yang dibutuhkan melalui internet dan akun *social media* yang mereka miliki. Hal ini mendorong Direktorat Jenderal Pajak untuk berbenah dalam segala aspek termasuk untuk pemberian informasi dalam rangka mengedukasi Wajib Pajak.

Sebagai masyarakat yang sadar pajak, Wajib Pajak akan berusaha mencari informasi dari sumber yang lain. Sumber yang dimaksud bisa dari internet, media sosial, *contact center* atau sumber lainnya. Sumber informasi yang tidak bisa dilupakan oleh masyarakat adalah *contact center* yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu Kring Pajak 1500200. Wajib Pajak yang ingin mengetahui kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi namun terkendala jarak dan waktu untuk datang langsung ke KPP, dapat menghubungi Kring Pajak 1500200. Misal Wajib Pajak mengalami kendala pada saat melakukan pembayaran pajak dan penyampaian SPT maka dapat menghubungi Kring Pajak 1500200 untuk memperoleh solusi atas masalah yang dihadapi. Seperti *contact center* perusahaan perbankan di Indonesia, Kring Pajak 1500200 juga melayani pengaduan Wajib Pajak.

Tulisan ini dibuat untuk memberikan gambaran mengenai layanan pemberian informasi dan pengaduan yang dilakukan oleh Kring Pajak 1500200 sehingga Wajib Pajak memperoleh informasi yang dibutuhkan. Selain itu, tulisan ini juga bertujuan memberikan gambaran terkait perubahan layanan Kring Pajak 1500200 selama tahun 2018 dan tahun 2019 beserta *trending topic* baik pada layanan informasi maupun pengaduan.

2. KERANGKA TEORITIS

2.1 Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak

Ketika Wajib Pajak mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) baik datang langsung ke KPP maupun daftar secara *online*, Wajib Pajak akan diberikan kartu NPWP dan Surat Keterangan Terdaftar (SKT). Apabila Wajib Pajak dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak maka akan diberikan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (SPPKP). SKT dan SPPKP menjelaskan kewajiban-kewajiban perpajakan yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak.

Kewajiban perpajakan yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak cukup banyak, baik yang sifatnya dipotong/dipungut oleh pihak lain maupun yang harus dilaksanakan oleh Wajib Pajak yang bersangkutan. Misal untuk penghasilan yang diterima oleh pegawai tetap yang bekerja pada pemberi kerja, terdapat dua kewajiban perpajakan yang harus dilakukan. Pertama, pemberi kerja harus menghitung, memotong, menyetorkan dan melaporkan pajak penghasilan yang dipotong pada SPT Masa PPh Pasal 21 yang disampaikan setiap masa. Kedua, pegawai tetap tersebut berkewajiban untuk melaporkan penghasilan yang diperoleh melalui penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi. Adapun kewajiban perpajakan yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak dapat dilihat pada tabel 1 di bagian lampiran.

Selain mengatur mengenai kewajiban perpajakan berupa penyampaian Surat Pemberitahuan, peraturan perpajakan juga mengatur mengenai batas waktu penyetoran pajak dan penyampaian surat pemberitahuan tersebut. Wajib Pajak yang terlambat melakukan penyetoran pajak dan penyampaian surat pemberitahuan akan dikenakan sanksi yang penagihannya dilakukan melalui penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP). Adapun batas waktu penyetoran pajak dan penyampaian surat pemberitahuan dapat dilihat pada Tabel 2 di bagian lampiran.

2.2 Layanan Perpajakan dan Hambatan

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, DJP memiliki 35 unit kantor wilayah, 352 unit KPP dan 204 unit Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yang tersebar di seluruh Indonesia. Adapun jumlah pegawai pajak kurang lebih adalah 45.000 orang. Dengan jumlah pegawai dan unit kantor tersebut, DJP harus memberikan pelayanan dan mengawasi pelaksanaan perpajakan sebanyak 41.996.743 Wajib Pajak terdaftar untuk tahun 2019. Perbandingan jumlah pegawai pajak dan jumlah Wajib Pajak sebesar 1 berbanding 933 menyebabkan KPP mengalami kesulitan untuk mengawasi dan memberikan pelayanan kepada semua Wajib Pajak yang diadministrasikan pada KPP masing-masing.

Sistem perpajakan *self assessment* yang diterapkan di Indonesia memerlukan kesadaran Wajib Pajak yang tinggi dalam hal pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. Wajib Pajak pada dasarnya ingin melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar, namun tidak dapat dipungkiri mereka memiliki keterbatasan informasi perpajakan. Keterbatasan informasi ini disebabkan jumlah peraturan perpajakan yang sangat banyak dan mengalami perubahan dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, Wajib Pajak sangat membutuhkan bantuan dari KPP. Namun mereka memiliki keterbatasan tidak bisa datang langsung ke KPP disebabkan jarak ke KPP yang jauh. Meskipun KPP memiliki layanan telepon, layanan tersebut tidak efektif karena sangat terbatas sehingga selalu dalam kondisi sibuk saat dihubungi.

2.3 Ease of Doing Business

Berdasarkan laporan *Doing Business 2020* yang dirilis oleh *World Bank Group* yang membandingkan regulasi bisnis pada bidang ekonomi, Indonesia berada di peringkat 73 dari 190 negara dengan skor *Doing Business* sebesar 69,6 dari nilai maksimum 100. Salah satu hal yang disorot adalah pembayaran pajak yang mudah dengan implementasi pelaporan dan pembayaran pajak secara *online*.

Selain pembayaran dan pelaporan pajak secara online, DJP juga memiliki fasilitas lain terkait *ease of doing business* untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak. Adapun kebijakan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

- a. E-KSWP
Sebagai syarat pemberian layanan publik tertentu, Wajib Pajak dapat melakukan konfirmasi status Wajib Pajak secara mandiri melalui <https://djponline.pajak.go.id>. Dengan adanya sinergi antar lembaga pemerintah sesuai instruksi pemerintah, masyarakat diberi kemudahan terkait pengurusan izin untuk berusaha.
- b. e-skd dan SKD SPDN
Dalam rangka penerapan Persetujuan Penghindaran Pajak Berganda (P3B) antara pemerintah Indonesia dan negara mitra, Wajib Pajak dapat memanfaatkan fasilitas e-SKD untuk orang asing yang ingin memanfaatkan fasilitas P3B di Indonesia atau SKD SPDN untuk WNI yang ingin memanfaatkan fasilitas P3B di luar negeri.
- c. *e-reporting*
E-reporting yang disediakan oleh DJP melayani banyak hal, di antaranya berupa penyampaian laporan pengampunan pajak, laporan realisasi insentif terkait Covid-19.
- d. Rumah Konfirmasi Dokumen

Untuk kepentingan validasi dokumen yang diterbitkan oleh DJP, misal Surat Keterangan Bebas dapat dilakukan oleh Wajib Pajak secara mandiri melalui djonline.pajak.go.id dengan cara memasukkan NPWP dan Nomor Konfirmasi yang ada pada dokumen perpajakan yang diterbitkan oleh KPP.

2.4 Contact Center dan Fungsinya

Untuk kepentingan pemasaran, banyak perusahaan baik asing maupun swasta menggunakan *call center* sebagai media komunikasi pemasarannya. Namun seiring perkembangan teknologi, terjadi pergeseran istilah yang digunakan, semula *call centre* menjadi *contact centre*. Pemberian layanan melalui kanal seperti *live chat*, *twitter*, dan *e-mail* selain layanan telepon menyebabkan *call centre* berubah menjadi *contact centre*.

Contact center dianggap sebagai inovasi perusahaan dalam menjalankan bisnis, di mana *call centre* dijadikan sebagai *distribution-channel* karena layanan *contact center* dapat menjangkau seluruh pelanggan tanpa dibatasi oleh waktu dan ruang (Anugrah 2018). Operasional *contact centre* merupakan kombinasi antara teknologi telekomunikasi dan informasi serta kemampuan pelayanan, sehingga memungkinkan bagi manajemen perusahaan untuk mendapatkan dan menjaga loyalitas pelanggan. Sebagai unit kerja yang banyak berhubungan langsung dengan masyarakat, *contact centre* merupakan sarana yang akan memantau kebutuhan dan masalah yang dihadapi pelanggan. Demikian juga *contact center* melakukan pencatatan untuk setiap penanganan pelanggan, sehingga lebih mudah ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur dan tingkat penyelesaian yang ditetapkan.

Pada beberapa industri, *contact center* difungsikan juga untuk melakukan penagihan atas pembayaran yang tertunda. Disamping melakukan penagihan, *contact center* dapat juga melakukan kegiatan untuk mengingatkan jatuh tempo pembayaran. Dengan demikian pelanggan terhindar dari beban biaya atas denda keterlambatan pembayaran. Bahkan jika pelanggan terlambat membayar, maka *contact center* juga difungsikan untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dalam melakukan penagihan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode deskriptif kualitatif yang dilakukan pengumpulan data dan analisis. Metode penelitian kualitatif merupakan serangkaian teknik interpretasi dalam rangka mendeskripsikan, memecahkan, menerjemahkan makna, dan bukan terkait frekuensi, dari fenomena yang terjadi di dunia sosial (Cooper dan Pamela 2006).

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap pegawai Kring Pajak yang bertugas melakukan pengawasan sistem terkait telepon yang masuk dan jumlah interaksi pada layanan *social media* Kring Pajak 1500200. Penulis juga melakukan analisis atas data yang ada untuk memperoleh data *trending topic* pada masing-masing layanan pada Kring Pajak 1500200.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Direktorat Jenderal Pajak merupakan organisasi besar dengan tugas besar untuk menghimpun penerimaan dari sektor pajak. Untuk mengedukasi Wajib Pajak, DJP melakukan banyak sosialisasi baik kegiatan tatap muka maupun tayangan layanan elektronik seperti televisi dan radio.

Saat ini teknologi berkembang dengan pesat, internet dan *social media* berkembang semakin banyak diakses oleh masyarakat. Berdasarkan datareportal.com, jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2020 sebanyak 175,4 juta sementara pengguna *social media* sebanyak 160 juta pengguna. Dengan adanya internet, sangat mudah bagi masyarakat untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan tanpa harus menonton televisi atau mendengarkan radio.

DJP memiliki unit kerja yang memiliki tugas dan fungsi memberikan informasi dan menerima pengaduan perpajakan, yaitu Kring Pajak 1500200. Pemberian informasi perpajakan yang dilakukan oleh Kring Pajak 1500200 dilakukan melalui *inbound call*, *outbound call* dan layanan *social media* seperti *Live Chat Pajak*, *twitter*, dan *email*. Sedangkan untuk layanan pengaduan, dapat dilakukan melalui layanan *inbound call* dan *email*.

4.1 Kring Pajak 1500200

Kring Pajak 1500200 merupakan unit eselon III dan merupakan bagian dari Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat DJP. Kring Pajak 1500200 memiliki tugas dan fungsi memberikan informasi perpajakan dan menerima pengaduan dari masyarakat. Namun selain kedua tugas dan fungsi tersebut, Kring Pajak 1500200 juga memiliki layanan *outbound call*. Layanan *outbound call* ini nantinya dapat digunakan untuk mengingatkan Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran pajak dan pelaporan SPT serta sebagai media survei.

4.1.1 Layanan Informasi Perpajakan

Dalam memberikan layanan informasi perpajakan yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak, Kring Pajak 1500200 memiliki 4 (empat) saluran yaitu *inbound call*, *twitter*, *Live Chat Pajak* dan *email*. Wajib Pajak yang bertanya melalui *inbound call* dan *Live Chat Pajak* dapat berinteraksi langsung dengan agen Kring Pajak dan mendapatkan jawaban pada saat bersamaan. Sedangkan untuk permintaan informasi melalui *twitter* dan *email* akan diproses sesuai antrian masuk dan jangka waktu yang sudah ditentukan.

4.1.1.1 Inbound Call

Pemberian informasi perpajakan melalui *inbound call* dilakukan oleh agen Kring Pajak 1500200. Dalam memberikan layanan informasi, agen menggunakan aplikasi yang dapat mencatat panggilan telepon dan mencatat pertanyaan Wajib Pajak. Dalam berinteraksi dengan Wajib Pajak, Kring Pajak sudah menetapkan alur interaksi dan standar percakapan yang harus dipenuhi oleh agen yang bertugas. Selain ketepatan jawaban atas informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak, *soft skill* agen saat interaksi juga harus sesuai kriteria yang ditetapkan oleh pihak manajemen Kring Pajak 1500200.

Layanan *inbound call* terdiri atas layanan Non NPWP dan layanan NPWP. Jenis layanan yang diberikan akan ditentukan oleh ada atau tidaknya NPWP yang digunakan saat menghubungi Kring Pajak 1500200. Jika Wajib Pajak tidak memasukkan NPWP, maka akan masuk ke Layanan Non NPWP. Informasi yang diberikan pada layanan jenis ini terbatas pada informasi pendaftaran NPWP dan pengukuhan PKP. Jika Wajib Pajak memasukkan NPWP pada saat menghubungi Kring Pajak 1500200, maka akan masuk ke Layanan NPWP. Pada layanan ini tidak ada pembatasan layanan informasi perpajakan. Layanan NPWP terdiri atas informasi umum perpajakan dan aplikasi perpajakan. Informasi yang diberikan pada layanan informasi umum perpajakan adalah informasi terkait Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai dan atau Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Materai dan informasi perpajakan lainnya. Sedangkan untuk layanan aplikasi informasi yang diberikan terdiri atas e-spt pph masa dan badan, e-Faktur, *e-billing*, e-RKIP, dan *e-filling*.

Wajib Pajak yang menghubungi Kring Pajak 1500200 tidak langsung terhubung dengan agen, karena telepon yang masuk akan ditampung terlebih dahulu oleh *Interactive Voice Response (IVR)*. *IVR* tersebut yang akan mendistribusikan telepon yang masuk ke agen yang tersedia. Kerena keterbatasan sumber daya manusia dan jumlah telepon yang meningkat di saat-saat tertentu, tidak semua telepon yang ditampung *IVR* dapat terjawab. Tabel 1 adalah jumlah telepon terjawab dan telepon tidak terjawab pada layanan *inbound call* tahun 2018 dan 2019.

Tabel 1 Jumlah Telepon Terjawab dan Tidak Terjawab Tahun 2018-2019

Informasi	2018			2019		
	Terjawab	Tidak Terjawab	% Terjawab	Terjawab	Tidak Terjawab	% Terjawab
Layanan NPWP	474.563	19.629	96,0	681.368	9.278	98,6
Informasi	283.346	9.822	96,6	313.693	5.084	98,4
Aplikasi	191.217	9.807	95,1	367.675	4.194	98,8
Layanan Non NPWP	61.698	1.017	98,4	48.267	925	98,1
Total	536.261	20.646	96,3	729.635	10.203	98,6

Berdasarkan tabel 1, jumlah permintaan informasi melalui layanan telepon mengalami peningkatan dari tahun 2018 ke tahun 2019. Peningkatan ini tidak saja pada jumlah telepon yang terjawab namun juga jumlah telepon yang tidak terjawab semakin sedikit.

Peningkatan jumlah telepon yang masuk, baik yang terjawab maupun yang tidak terjawab, menunjukkan bahwa Wajib Pajak membutuhkan sumber informasi yang *update* dan responsif agar dapat melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan mereka dengan baik.

4.1.1.2 *Live Chat Pajak*

Apabila Wajib Pajak tidak dapat terhubung dengan layanan telp Kring Pajak 1500200, Wajib Pajak dapat memanfaatkan layanan *Live Chat Pajak*. Menu layanan *Live Chat Pajak* ini dapat diakses melalui laman www.pajak.go.id yang berada di bagian bawah sebelah kanan. Wajib Pajak akan diminta untuk memasukan beberapa data agar dapat memanfaatkan layanan ini. Setelah pengisian data yang diminta, Wajib Pajak akan tersambung dan dilayani oleh agen *Live Chat Pajak* yang sedang bertugas. Sama seperti *inbound call*, terdapat pembatasan informasi yang diberikan. Jika Wajib Pajak tidak mencantumkan NPWP pada saat pengisian data, maka informasi yang dilayani adalah informasi pendaftaran NPWP dan pengukuhan PKP. Untuk tahun 2019, Kring Pajak 1500200 telah memberikan layanan informasi perpajakan kepada Wajib Pajak sebanyak 49.203 interaksi *live chat*.

4.1.1.3 *Twitter*

Twitter merupakan *platform* media sosial yang sangat berkembang saat ini. Kring Pajak 1500200 menyediakan layanan informasi perpajakan melalui akun @kring_pajak. Semua *tweet* permintaan informasi akan dibalas sesuai dengan antrian masuk. Apabila pemberian informasi yang dilakukan mengandung data perpajakan Wajib Pajak yang sifatnya rahasia, misal data EFIN Wajib Pajak, agen akan meminta Wajib Pajak untuk menggunakan fasilitas *direct message (DM)* yang disediakan. Untuk tahun 2019, Kring Pajak 1500200 memberikan layanan informasi perpajakan sebanyak 68.586 *tweet*.

4.1.1.4 *E-mail*

Wajib Pajak yang membutuhkan informasi perpajakan juga dapat memanfaatkan layanan *e-mail*. Berbeda dengan layanan *twitter* yang dibatasi oleh jumlah karakter, permintaan dan jawaban informasi pada layanan *e-mail* biasanya lebih kompleks dan detail. Untuk tahun 2019, Kring Pajak 1500200 memberikan layanan informasi perpajakan kepada Wajib Pajak sebanyak 12.338 balasan *e-mail*.

4.1.2 Layanan Pengaduan

Wajib Pajak yang mengalami masalah terkait dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan dapat menyampaikan pengaduan Kring Pajak 1500200. Wajib Pajak juga dapat menyampaikan pengaduan terkait pegawai pajak yang terbukti tidak profesional, koruptif atau melakukan tindakan tidak terpuji lainnya saat memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Semua pengaduan yang masuk akan dicatat dan sepanjang dapat memberikan data yang diminta maka akan ditindaklanjuti untuk disampaikan ke pihak yang terkait. Pengaduan Wajib Pajak dapat dilakukan melalui 2 (dua) layanan yaitu telepon dan *email*. Wajib Pajak dapat mengirimkan pengaduan ke alamat *e-mail* pengaduan@pajak.go.id.

Sama seperti layanan informasi, tidak semua telepon pengaduan dapat terjawab. Data jumlah telepon pengaduan yang terjawab dan tidak terjawab selama tahun 2018 dan 2019 dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Jumlah Telepon Pengaduan Yang Terjawab dan Tidak Terjawab
Sumber: *Work Force Management (WFM) Kring Pajak 1500200*

Tahun	Jumlah Telepon Terjawab	Jumlah Telepon Tidak terjawab	%
2018	54.576	4.316	92,67
2019	55.517	2.117	96,33

Tabel 2 menginformasikan persentase jumlah telepon pengaduan terjawab meningkat dari tahun 2018 ke tahun 2019. Meskipun jumlah telepon pengaduan yang masuk semakin bertambah namun jumlah telepon tidak terjawab semakin sedikit.

Pada tahun 2019, Kring Pajak 1500200 menerima layanan pengaduan sebanyak 20.686 melalui *email*. Dari jumlah tersebut, 72 diantaranya ditindaklanjuti ke unit terkait seperti KPP atau Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi Informasi yang ada di kantor pusat DJP.

4.1.3 Layanan *Outbond*

Untuk Layanan *Outbond*, Kring Pajak hanya memiliki kanal lewat telepon. Agen yang ditugaskan akan menghubungi Wajib Pajak untuk mengingatkan Wajib Pajak untuk tidak lupa melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Sampai saat ini *outbond call* digunakan untuk beberapa hal, yaitu :

1. Himbauan Pelaporan SPT Tahunan

Berdasarkan data yang masuk ke dalam sistem, agen akan menghubungi Wajib Pajak *Non Filler* yaitu Wajib Pajak yang belum pernah menyampaikan SPT Tahunan sejak memiliki NPWP.

2. *Billing Support*

Agen menghubungi Wajib Pajak yang memiliki utang pajak yang masih harus dibayar baik yang belum maupun yang sudah jatuh tempo pembayaran agar nantinya tidak ditindaklanjuti dengan tindakan penagihan aktif. Utang Pajak yang dimaksud berupa Surat Tagihan Pajak dan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar. Data Wajib Pajak yang akan dihubungi terkait kewajiban pembayaran STP dan SKPKB tersebut disebut data *billing support* yang diberikan melalui sistem oleh Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan DJP.

3. Survei Layanan

Outbond Call juga digunakan untuk melakukan survei atas layanan *inbound call* yang nantinya hasil survei digunakan oleh manajemen untuk perbaikan layanan di masa mendatang. Kring Pajak 1500200 pada bulan Oktober 2019 melakukan survei *Customer Satisfaction Index (CSI)* kepada 2.610 Wajib Pajak yang pernah menghubungi Kring Pajak 1500200.

Pada saat menghubungi Wajib Pajak baik untuk himbauan penyampaian SPT Tahunan maupun *billing support*, agen melakukan konfirmasi data alamat dan KPP yang terdaftar saat ini untuk memperoleh data wajib pajak *terupdate*. Apabila ada perubahan akan dicatat oleh agen pada aplikasi pendukung yang digunakan pada saat bertugas.

4.2 *Customer Relationship Management (CRM)*

Dalam pemberian informasi perpajakan, Kring Pajak 1500200 juga menggunakan aplikasi pendukung pada saat berinteraksi dengan Wajib Pajak. Salah

SIMPOSIUM NASIONAL KEUANGAN NEGARA 2020 | HALAMAN 147 dari 1115
 satu aplikasi yang digunakan adalah *Customer Relationship Management* atau CRM. CRM yang digunakan Kring Pajak 1500200 terhubung dengan *database* DJP sehingga data Wajib Pajak akan muncul pada jendela CRM. Jendela CRM ini akan muncul pada layar *desktop* yang digunakan agen bersamaan dengan tersambunganya Wajib Pajak dengan agen yang tersedia.

CRM ini bertujuan untuk menyimpan permintaan informasi perpajakan yang ditanyakan Wajib Pajak dan jawaban informasi yang diberikan oleh agen. Pengisian jendela CRM wajib dilakukan oleh agen sehingga diperoleh data yang nantinya dapat digunakan oleh manajemen untuk pengambilan kebijakan di masa depan. Agen yang berinteraksi dengan Wajib Pajak harus mencatat dan mengelompokkan permintaan informasi perpajakan tersebut. Atas setiap interaksi dengan Wajib Pajak, agen akan mencatat dan mengelompokkan interaksi tersebut ke dalam kriteria, sub kriteria dan subjek pertanyaan.

4.3 Trending Topic

Pemberian informasi perpajakan dan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat selain dilayani melalui layanan telepon juga dilakukan melalui layanan *social media*. Media social yang digunakan untuk pemberian informasi adalah *live chat*, *twitter* dan *e-mail*. Layanan *social media* untuk pengaduan hanya menggunakan *e-mail*.

Agen yang melakukan pemberian informasi melalui layanan *inbound call* berkewajiban untuk mengisikan pertanyaan yang ditanyakan oleh Wajib Pajak dan jawaban yang diberikan. Pengisian ini dilakukan pada aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) masing masing agen. Jika Wajib Pajak menanyakan dua (2) pertanyaan maka agen harus melakukan pengisian CRM sebanyak 2 (dua) kali atas Wajib Pajak yang sama.

Untuk masing masing pertanyaan Wajib Pajak akan dikelompokkan berdasarkan kategori, sub kategori dan subjek, kemudian dilakukan analisa *trending topic* untuk melihat pertanyaan yang sering ditanyakan oleh Wajib Pajak. Berdasarkan pengisian data yang dilakukan oleh agen *inbound call* tersebut, bisa diketahui pertanyaan yang sering ditanyakan oleh Wajib Pajak. Pertanyaan yang sering ditanyakan ini disebut *trending topic*.

Tabel 3 *Trending Topic* Layanan *Inbound Call* tahun 2018 dan 2019
 Sumber: *Work Force Management* (WFM) Kring Pajak 1500200

Kategori Isian CRM	Tahun		Perubahan
	2018	2019	
Aplikasi / e-SPT	180.773	186.394	3%
KUP	144.148	114.549	-21%
Lainnya	114.939	140.878	23%
PPh	83.669	78.442	-6%
PPN	58.337	55.574	-5%
Pengampunan Pajak	11.728	4.246	-64%
Bea Materai	314	485	54%
PBB Sektor P3	129	131	2%
Total	596.055	582.718	-2%

Sedangkan untuk layanan *social media trending topic* layanan pengaduan melalui email yaitu sistem dan aplikasi berupa kendala yang dihadapi pada saat menggunakan *djponline*, *e-biling* dan *e-filing*. *Trending topic* yang sama juga terlihat pada pemberian informasi melalui *twitter*, *live chat* dan *email* yaitu terkait aplikasi atau *e-spt* berupa *e-faktur*, *e-nofa* dan *e-bupot PPh 23/26*.

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa pertanyaan yang paling sering disampaikan oleh Wajib Pajak adalah terkait penggunaan aplikasi perpajakan.

4.3 Keterbatasan Kring Pajak 1500200

Layanan yang diberikan oleh Kring Pajak 1500200 saat ini didominasi oleh layanan informasi baik melalui layanan telepon maupun *social media*. Meskipun saat ini Kring Pajak 1500200 memiliki *outbond call* yang berfungsi untuk mengingatkan Wajib Pajak untuk menyampaikan laporan SPT mereka dan melakukan pembayaran hutang pajak baik yang belum jatuh tempo maupun yang sudah jatuh tempo, Kring Pajak memiliki potensi untuk membantu administrasi perpajakan yang ada di KPP.

Penggunaan *contact center* untuk membantu administrasi perusahaan dapat dilihat pada perusahaan perbankan. Contact center perbankan difungsikan untuk membantu nasabah terkait administrasi perbankan yang tidak memiliki risiko tinggi seperti pembukaan rekening dan transaksi lainnya.

Administrasi perpajakan yang dapat diberikan kepada Kring Pajak 1500200 dapat ditentukan terlebih dahulu tingkat risiko dan proses bisnis terkait. Jika dinilai risikonya kecil dan proses bisnisnya sederhana maka dapat diberikan kepada Kring Pajak 1500200. Hal ini dapat dilihat pada proses pendaftaran NPWP dan penetapan Wajib Pajak menjadi Wajib Pajak Non Efektif cukup sederhana dan tidak memiliki risiko tinggi, sebenarnya dapat dilakukan melalui Kring Pajak 1500200 sehingga Wajib Pajak tidak perlu datang ke KPP.

5. KESIMPULAN

Kring Pajak 1500200 sebagai *contact center* dapat digunakan sebagai sumber informasi perpajakan yang dibutuhkan masyarakat karena memiliki keunggulan yang tidak dimiliki oleh KPP seperti mudah dihubungi, responsif dan *update* terhadap perubahan peraturan yang ada. Pemberian informasi yang diberikan oleh Kring Pajak 1500200 tidak terbatas pada peraturan saja namun juga terkait penggunaan aplikasi perpajakan dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Direktorat Jenderal Pajak saat ini banyak merilis administrasi perpajakan online sebagai bagian dari program "*Ease of Doing Business*" yang memudahkan Wajib Pajak. Program ini tentu saja perlu ditunjang oleh pemberian informasi yang cepat dan efektif. Selain KPP, Kring Pajak 1500200 dapat dijadikan sumber informasi atas aplikasi *online* tersebut.

Kring Pajak 1500200 juga tidak hanya sebagai *contact center* yang memberikan layanan informasi namun juga melayani pengaduan perpajakan atas kendala-kendala yang dihadapi oleh Wajib Pajak. Wajib Pajak yang menghubungi Kring Pajak 1500200 semakin banyak dapat dilihat dari kinerja selama tahun 2018 dan 2019. Kring Pajak mengalami peningkatan baik untuk layanan telepon maupun layanan *social media*.

6. IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Kring Pajak 1500200 saat ini semakin dibutuhkan oleh Wajib Pajak dalam memperoleh informasi perpajakan yang dibutuhkan agar dapat melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan mereka. Kring Pajak 1500200 sebagai *contact center* pemerintah ke depannya harus semakin dikembangkan tugas dan fungsinya sehingga dapat membantu KPP dalam hal edukasi Wajib Pajak dan mengurangi beban administratif KPP.

Melalui tulisan ini, penulis hanya ingin memberikan gambaran kepada masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kring Pajak 1500200 semakin baik. Peningkatan ini bisa dilihat pada persentase telepon yang terjawab semakin meningkat dan persentase pengaduan Wajib Pajak yang tidak direspon menurun. Adapun *trending topic* yang sering ditanyakan oleh Wajib Pajak adalah aplikasi e-SPT.

Penulis ingin memberikan masukan berupa perbaikan dan peningkatan system yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak terutama terkait aplikasi e-SPT. DJP dapat menyederhanakan *feature* yang sering ditanyakan oleh Wajib Pajak atau melakukan edukasi pro aktif kepada Wajib Pajak terkait penggunaan e-SPT. Dengan Wajib Pajak semakin mudah dan nyaman dalam menyampaikan SPT, tingkat pengaduan Wajib Pajak dapat berkurang.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini banyak kekurangan karena berbagai keterbatasan namun penulis tetap ingin memberikan sumbangan pikiran dan saran dengan harapan dapat meningkatkan kinerja Direktorat Jenderal Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, Andi, 2018, *Sukses Mengelola Contact Centre*, edisi 2018, Jakarta, Penerbit Telexindo Bizmart.
- Cooper, Donald R & Pamela S. Schindler, 2006, *Business Research Methods*, Edisi 9, Pennsylvania, McGraw-Hill Irwin.
- Data Reportal, <https://datareportal.com/reports/digital-2020-indonesia>, diakses pada tanggal 20 Juli 2020
- Direktorat Jenderal Pajak, 2018, *Laporan Keuangan Direktorat Jenderal Pajak Tahun Anggaran 2017 Audited*, 2018, Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak, 2019 *Laporan Keuangan Direktorat Jenderal Pajak Tahun Anggaran 2018 Audited*, Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak, 2020, *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2019*, Jakarta.
- Malpass, David R., 2020, *Doing Business Comparing Business : Comparing Business Regulation in 190 Economies*, World Bank Group.
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran Dan Penyetoran Pajak.
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT).
- Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan

LAMPIRAN

Tabel 1 Kewajiban Perpajakan Penyampaian Surat Pemberitahuan
Sumber: Undang Pajak Penghasilan Nomor 36 Tahun 2008

No	Kewajiban Penyampaian Surat Pemberitahuan	Uraian
1.	SPT Masa PPh 21/26.	SPT Masa PPh Pasal 21/26 digunakan untuk pelaporan atas pemotongan pajak penghasilan yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak orang pribadi dalam negeri. Pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21/26 wajib dilakukan oleh : 1) Pemberi kerja yang membayar gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain sebagai imbalan sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai atau bukan pegawai;

		<ol style="list-style-type: none"> 2) Bendahara pemerintah yang membayar gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain sehubungan dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan; 3) Dana pensiun atau badan lain yang membayarkan uang pensiun dan pembayaran lain dengan nama apapun dalam rangka pensiun 4) Badan yang membayar honorarium atau pembayaran lain sebagai imbalan sehubungan dengan jasa termasuk jasa tenaga ahli yang melakukan pekerjaan bebas; dan 5) Penyelenggara kegiatan yang melakukan pembayaran sehubungan dengan pelaksanaan suatu kegiatan
2.	SPT Masa PPh 22	<p>SPT Masa PPh Pasal 22 disampaikan oleh pemungut yang ditunjuk atas pajak yang dipungutnya. Pemungut pajak yang dimaksud adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bank Devisa dan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai atas impor barang dan ekspor komoditas tambang batubara, mineral logam, dan mineral bukan logam yang dilakukan oleh eksportir. 2) Bendahara pemerintah dan Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) sebagai pemungut pajak pada Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, instansi atau lembaga pemerintah dan lembaga-lembaga negara lainnya berkenaan dengan pembayaran atas pembelian barang. 3) Bendahara pengeluaran berkenaan dengan pembayaran atas pembelian barang dengan mekanisme uang persediaan (UP) 4) Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) atau pejabat penerbit Surat Perintah Membayar yang diberi delegasi oleh KPA, berkenaan dengan pembayaran atas pembelian barang kepada pihak ketiga yang dilakukan dengan mekanisme pembayaran langsung (LS) 5) Badan usaha di bidang usaha industri semen, industri kertas, industri baja, industri otomotif, dan industri farmasi, atas penjualan hasil produksinya kepada distributor di dalam negeri 6) Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM), Agen Pemegang Merek (APM), dan importir umum kendaraan bermotor, atas penjualan kendaraan bermotor di dalam negeri 7) Produsen atau importir bahan bakar minyak, bahan bakar gas, dan pelumas, atas penjualan bahan bakar minyak, bahan bakar gas, dan pelumas

		<p>8) Badan usaha industri atau eksportir yang melakukan pembelian bahan-bahan berupa hasil kehutanan, perkebunan, pertanian, peternakan, dan perikanan yang belum melalui proses industri manufaktur, untuk keperluan industrinya atau eksportnya</p> <p>9) Badan usaha yang melakukan pembelian komoditas tambang batubara, mineral logam, dan mineral bukan logam, dari badan atau orang pribadi pemegang izin usaha pertambangan; atau</p> <p>10) Badan usaha yang melakukan penjualan emas batangan di dalam negeri.</p>
3.	SPT Masa PPh 23	SPT Masa PPh Pasal 23/26 disampaikan oleh pemotong pajak atas pajak yang dipotongnya dari transaksi yang dilakukan. Adapun objek pemotongan pph pasal 23/26 berupa dividen, royalti, hadiah atau penghargaan, bunga, sewa dan jasa.
4.	SPT Masa PPh Final Pasal 4 (2)	<p>Penghasilan yang menjadi objek pajak PPh Final Pasal 4 (2) cukup banyak, di antaranya adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Penghasilan atas persewaan tanah dan/atau bangunan 2) Penghasilan atas pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan 3) Penghasilan atas jasa konstruksi 4) Penghasilan atas penjualan saham di bursa efek 5) Penghasilan atas bunga deposito dan tabungan serta diskonto SBI 6) Penghasilan atas dividen yang diterima orang pribadi 7) Penghasilan berupa hadiah undian, 8) Penghasilan Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu, dan 9) Penghasilan berupa bunga simpanan koperasi
5.	PPh Pasal 25	Angsuran PPh pasal 25 wajib dibayarkan setiap bulan dan pembayaran tersebut dapat digunakan sebagai kredit pajak untuk mengurangi jumlah pajak yang masih harus dibayar pada SPT Tahunan .
6.	PPh Pasal 15	PPh Pasal 15 merupakan pajak penghasilan yang dikenakan kepada Wajib Pajak yang bergerak di bidang pelayaran / penerbangan dalam negeri, pelayaran dan penerbangan luar negeri, Kantor Perwakilan Dagang Asing, dan usaha jasa maklun internasional di bidang produksi mainan anak-anak.
7.	SPT Tahunan	Kewajiban penyampaian SPT Tahunan dilakukan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dan

		Wajib Pajak Badan. Wajib Pajak Bendaharawan tidak wajib menyampaikan SPT Tahunan.
8.	SPT Masa PPN WAPU	Pemungutan PPN yang dilakukan oleh Pemungut PPN yang ditunjuk adalah sebagai berikut ; Bendaharawan Pemerintah dan KPPN, Kontraktor Kontrak Kerja Sama, BUMN dan Badan Usaha Tertentu.
9.	SPT Masa PPN / PPNBM	Kewajiban penyampaian SPT Masa PPN dilakukan oleh Wajib Pajak yang sudah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak. Dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, PKP menggunakan e-faktur baik untuk penerbitan faktur pajak maupun untuk pelaporan SPT.
10.	Surat Penyampaian Objek Pajak Bumi dan Bangunan	Administrasi PBB sektor P2 sudah dialihkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada pemerintah daerah, namun untuk sektor P3 (Perkebunan, Perhutanan, dan Pertambangan) masih dikelola oleh DJP.

Tabel 2 Kewajiban Wajib Pajak dan jatuh tempo
 Sumber: Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014
 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018

No	Jenis Pajak	Batas Setor	Batas Laporan
1.	PPh pasal 4(2) setor sendiri	Tanggal 15 bulan berikutnya	paling lama 20 hari setelah Masa Pajak berakhir
2.	PPh pasal 4(2) pemotongan	Tanggal 10 bulan berikutnya	paling lama 20 hari setelah Masa Pajak berakhir
3.	PPh Pasal 4 ayat (2) atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan yang dipotong/dipungut atau yang harus dibayar sendiri oleh Wajib Pajak	Sebelum akta, keputusan, perjanjian, kesepakatan atau risalah lelang atas pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang.	paling lama 20 hari setelah Masa Pajak berakhir
4.	PPh pasal 15 setor sendiri	Tanggal 15 bulan berikutnya	paling lama 20 hari setelah Masa Pajak berakhir
5.	PPh pasal 15 pemotongan	Tanggal 10 bulan berikutnya	paling lama 20 hari setelah Masa Pajak berakhir
6.	PPh Pasal 21/26	Tanggal 10 bulan berikutnya	paling lama 20 (dua puluh) hari setelah Masa Pajak berakhir Tidak perlu lapor jika PPh dipotong pada Masa Pajak yang bersangkutan nihil, kecuali nihil tersebut dikarenakan adanya <i>Certificate Of Domicile</i> .

			Khusus Desember walau nihil tetap lapor.
7.	PPh pasal 23/26	Tanggal 10 bulan berikutnya	paling lama 20 hari setelah Masa Pajak berakhir
8.	PPh pasal 25	Tanggal 15 bulan berikutnya	paling lama 20 (dua puluh) hari setelah Masa Pajak berakhir
9.	PPh Pasal 22, PPN atau PPN dan PPnBM atas impor	harus dilunasi bersamaan dengan saat pembayaran Bea Masuk dan dalam hal Bea Masuk ditunda atau dibebaskan, PPh Pasal 22, PPN atau PPN dan PPnBM atas impor harus dilunasi pada saat penyelesaian dokumen pemberitahuan pabean impor.	
10.	PPh Pasal 22, PPN/PPN dan PPnBM atas impor yang dipungut oleh DJBC	1 hari kerja setelah dilakukan pemungutan pajak.	hari kerja terakhir minggu berikutnya
11.	PPh Pasal 22 KPA dan pejabat penanda tangan SPM	disetor pada hari yang sama dengan pembayaran kepada PKP rekanan pemerintah melalui KPPN	
12.	PPh Pasal 22 yang dipungut oleh Bendahara Pengeluaran	paling lama 7 hari setelah tanggal pembayaran	paling lama 20 hari setelah Masa Pajak berakhir
13.	PPh Pasal 22 oleh Wajib Pajak badan tertentu	Tanggal 10 bulan berikutnya	paling lama 20 hari setelah Masa Pajak berakhir
14.	PPN & PPnBM	akhir bulan berikutnya setelah masa pajak berakhir dan sebelum SPT masa PPN disampaikan	paling lama akhir bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.
15.	PPN atas kegiatan membangun sendiri	Tanggal 15 bulan berikutnya	akhir bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.
16.	PPN atas pemanfaatan BKP tidak berwujud dan/atau JKP dari Luar Daerah Pabean	Tanggal 15 bulan berikutnya	paling lama akhir bulan berikutnya setelah saat terutangnya pajak.
17.	PPN & PPnBM yang dipungut oleh Bendahara	paling lama 7 hari setelah tanggal pembayaran	paling lama akhir bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.

	Pengeluaran sebagai Pemungut PPN		
18.	PPN dan/ atau PPnBM pemungutan oleh Pejabat Penandatangan Surat Perintah Membayar sebagai Pemungut PPN	disetor pada hari yang sama dengan pembayaran kepada PKP rekanan pemerintah melalui KPPN	-
19.	PPN atau PPN dan PPnBM yang pemungutannya dilakukan oleh Pemungut PPN yang ditunjuk selain Bendahara Pemerintah	Tanggal 15 bulan berikutnya	paling lama akhir bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.
20.	PPh 25 bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang dapat melaporkan beberapa Masa Pajak dalam satu SPT Masa	harus dibayar paling lama pada akhir Masa Pajak terakhir.	paling lama 20 hari setelah Masa Pajak berakhir
21.	Pembayaran masa selain PPh 25 Wajib Pajak kriteria tertentu yang dapat melaporkan beberapa Masa Pajak dalam satu SPT Masa	harus dibayar paling lama sesuai dengan batas waktu untuk masing-masing jenis pajak.	paling lama 20 hari setelah Masa Pajak berakhir

Tabel 6 Kategori, Sub Kategori dan Subjek
Pengisian CRM Kring Pajak 1500200

Sumber: *Work Force Management (WFM) Kring Pajak 1500200*

No	Kategori	Sub Kategori	Subjek
1.	Aplikasi / e-SPT	<i>E-billing</i>	Informasi, Konfirmasi NTPN dan <i>Error</i>
		E-bupot	Informasi, Tata Cara Pengisian, dan <i>Troubleshooting</i>
		<i>E-Faktur</i>	<i>Download</i> dan Registrasi, <i>Error E-Tax</i> , <i>Error E-Tax API</i> , Error Konfirmasi NTPN, Tata Cara Pengisian dan / atau Pelaporan, dan <i>Troubleshooting</i>
		<i>E-Filing</i>	Tata Cara Registrasi, <i>Error</i> , dan Tata Cara Pengisian
		<i>E-Form</i>	<i>Download</i> dan Instalasi, <i>Error</i> , Tata Cara Pengisian dan / atau Pelaporan dan <i>Troubleshooting</i>
		<i>E-Nofa</i>	Informasi, <i>Error</i> dan <i>Troubleshooting</i>
		<i>E-Registration</i>	Konfirmasi Pendaftaran, <i>Error</i> , dan Tata Cara Pendaftaran
		<i>E-RKIP</i>	Tata Cara Pengisian dan / atau Pelaporan, dan <i>Troubleshooting</i>

		<i>E-SPT</i>	<i>Download</i> dan Registrasi, Tata Cara Pengisian dan / atau Pelaporan, dan <i>Troubleshooting</i>
2.	KUP	Akses Informasi Keuangan Untuk Perpajakan	Akses Informasi Keuangan Untuk Perpajakan
		Banding, Gugatan, dan Peninjauan Kembali	Pasal 16 KUP : Pembetulan STP, Surat Ketetapan/Keputusan Pajak, dan Pasal 27 UU KUP: Banding
		Imbalan Bunga,	Imbalan Bunga, Penyebab Diberikan Imbalan Bunga Dan Penghitungan Imbalan Bunganya, dan Tata Cara Pemberian Imbalan Bunga
		Keberatan	Pasal 25 UU KUP : Keberatan
		KSWP	Informasi Umum dan Permasalahan KSWP
		NPWP dan PKP	Cetak Ulang NPWP dan SKT, Ketentuan Umum terkait NPWP, NPWP bagi Wanita Kawi, NPWP Wajib Pajak Non Efektif, Pencabutan Pengukuhan PKP, Pendaftaran NPWP, Penghapusan NPWP, Pengukuhan PKP, Perubahan Data WP Dan/Atau PKP dan Tempat pendaftaran WP Tertentu.
		Pasal 36 UU KUP	Ketentuan terkait Pasal 36 UU KUP, Penghapusan Sanksi Administrasi Bunga, Pengurangan atau Pembatalan SKP yang Tidak Benar, Pengurangan atau Pembatalan STP yang Tidak Benar, Pengurangan Atau Penghapusan Sanksi Administrasi Pada SKP dan STP, dan Pengurangan Sanksi Administrasi.
		Pembayaran atau Penyetoran	Biaya Penagihan Pajak, Create ID Billing, Jangka Waktu Pembayaran, Kode MAP dan KJS, Konfirmasi NTPN, Permohonan Pemindahbukuan (Pbk), Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik, Tata Cara Angsuran Dan Penundaan Pembayaran Pajak, dan Tata Cara Pembayaran atau Penyetoran
Pembukuan	Pembukuan, Pembukuan dengan Mata Uang Asing, Pencatatan, dan Perubahan Metode Pembukuan dan atau Tahun Buku		
Pemeriksaan	Hak dan Kewajiban Wajib Pajak, Jangka Waktu Pemeriksaan, Kewajiban dan Kewenangan Pemeriksa Pajak, Pelaporan Hasil Pemeriksaan dan Pengembalian Dokumen, Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan dan Pembahasan Akhir		

			Hasil Pemeriksaan, Pemberitahuan, Panggilan Pemeriksaan, dan Pertemuan dengan WP, Peminjaman Dokumen, Pengungkapan Ketidakbenaran Pengisian SPT Selama Pemeriksaan, Penjelasan WP dan Permintaan Keterangan Kepada Pihak Ketiga, Penyelesaian Pemeriksaan, Ruang Lingkup, Kriteria, dan Jenis Pemeriksaan, Standar Pemeriksaan, Tata Cara Pemeriksaan, dan Usulan Pemeriksaan Bukti Permulaan dan Penangguhan Pemeriksaan
		Penagihan Pajak	Jadwal Waktu Penagihan Pajak dan Ketentuan terkait Penagihan pajak
		Restitusi	Pengembalian Pendahuluan untuk WP Dengan Kriteria Tertentu, Pengembalian Pendahuluan untuk WP dengan Persyaratan Tertentu, Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang, dan Tata Cara Penghitungan dan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak
		Sanksi, Penetapan dan Ketetapan Pajak	SKPKB, SKPKBT, Surat Ketetapan Pajak (SKP), dan Surat Tagihan Pajak (STP)
		SPT	Batas Waktu Pembayaran, Penyetoran, Penyampaian SPT, dan Sanksi Keterlambatan, Formal SPT, Ketentuan Umum Terkait SPT, Pembetulan SPT, Pengangsuran dan Penundaan pembayaran SPT Tahunan PPh, Pengungkapan ketidakbenaran Pengisian SPT, Penyampaian SPT Elektronik, Penyampaian SPT Tahunan, Penyedia Layanan SPT Elektronik, dan Perpanjangan Penyampaian SPT Tahunan.
		Umum KUP	CbCR (<i>TP Doc</i>), DJP Online, Dokumen <i>Transfer Pricing (TP-Doc)</i> , KLU, Lain - lain Umum KUP, Lupa EFIN, Penentuan SPDN dan SPLN, SKF, dan Surat Kuasa Khusus
3.	Lainnya	Alamat dan Nomor telepon unit DJP	Alamat dan Nomor telepon unit DJP
		<i>Drop Call</i>	<i>Drop Call</i>
		Informasi Website DJP	Informasi Website DJP
		Kurs Pajak	Kurs Pajak
		Putus Telepon Karena Error	Putus Telepon Karena Error

		Salah Sambung	Salah Sambung
		<i>Transfer</i>	<i>Transfer Layanan dan Transfer Layanan Pengaduan</i>
		Validasi NPWP	Validasi NPWP
4.	PPh	Biaya Fiskal	Biaya Bunga Pinjaman, Biaya Entertainment, Biaya Fiskal, Biaya Promosi, Biaya SDM, <i>Join Cost</i> , Natura/Kenikmatan, Pajak Masukan yang Tidak dapat Dikreditkan bisa jadi Pengurang Penghasilan Bruto, Piutang yang Nyata-Nyata Tidak Dapat Ditagih dan Sumbangan / Biaya Pembangunan Infrastruktur yang bisa dikurangkan dari penghasilan bruto
		Bentuk Usaha Tetap (BUT)	Biaya BUT yang boleh / tidak boleh dikurangkan, BUT dalam UU PPh dan Objek Pajak BUT dan <i>Branch Profit Tax</i>
		NPWP Badan PPh	Fasilitas Pengurangan Pajak Penghasilan Badan, Fasilitas PPh untuk Penanaman Modal di Bidang Usaha Tertentu dan/atau Daerah tertentu, Pasal 31 E UU PPh dan Penurunan tarif PPh Bagi WPDN berbentuk PT
		Hubungan Istimewa	Terjadinya Hubungan Istimewa
		Pencatatan, Pembukuan	CV, Firma, Kongsi, Persekutuan, Kontrak Investasi Kolektif (KIK), JO (Pemecahan Bukti Potong), Norma Penghitungan Penghasilan Neto dan Perlakuan PPh dan PPN atas <i>Leasing</i> (Sewa Guna Usaha)
		Penghasilan	<i>e-Commerce</i> , Hibah, Bantuan, Sumbangan dan Zakat yang tidak termasuk objek pajak, Hubungan Usaha, Pekerjaan, Kepemilikan atau Penguasaan, Keuntungan karena Pembebasan Utang, Objek dan Bukan Objek PPh dan Sisa Lebih yang Diterima oleh Badan atau Lembaga Nirlaba di Bidang Pendidikan
		Penyusutan Fiskal	Amortisasi Harta Tidak Berwujud, HP, telepon Seluler, pager, Kendaraan milik perusahaan, Penyusutan Harta Berwujud, Penyusutan, Amortisasi dalam Bidang Usaha Tertentu (Tanaman Kehutanan, kayu, Tanaman Keras, Ternak) dan Perangkat Lunak (Software) Komputer
		PPh Final Pasal 4 Ayat (2)	Aturan Umum PPh 4 ayat 2, Bunga simpanan Koperasi, Dividen yang diterima Orang Pribadi, Hadiah Undian, Jasa Konstruksi, Pengalihan

			hak atas Tanah dan/atau bangunan, SKB PPhTB, Penjualan Saham di Bursa Efek, Persewaan Tanah dan/atau Bangunan, PP 23 Tahun 2018, PP 46 Tahun 2013 dan SUN (Obligasi Negara, SPN) dan SBSN.
		PPh Pasal 15	Aturan Umum PPh Pasal 15, Pengisian SPT masa PPh pasal 15, PPh Pasal 15 atas Kantor Perwakilan Dagang Asing, PPh Pasal 15 atas Pelayaran DN, PPh Pasal 15 atas Pelayaran/Penerbangan LN dan PPh Pasal 15 atas Penerbangan DN
		PPh Pasal 19	PPh Pasal 19 atas Revaluasi (penilaian kembali aktiva tetap)
		PPh Pasal 21	Aturan Umum PPh 21, Biaya Jabatan dan Biaya Pensiun, JKK, JHT, JKM, JPK, JHT dan Premi asuransi lainnya, Objek dan Bukan Objek PPh Pasal 21/26, Pemotong dan Bukan Pemotong PPh Pasal 21/26, PTKP, Pengisian SPT masa PPh 21, Pesangon, Uang Manfaat Pensiun, THT dan JHT, PPh 21 bagi Pejabat Negara, PNS, Anggota TNI, POLRI, dan Pensiunannya, PPh 21 Ditanggung Pemerintah, PPh Pasal 21 Atas Bonus dan Tunjangan Hari Raya (THR), PPh Pasal 21 Pegawai Tetap dan Penerima Pensiun Berkala, PPh Pasal 21 Pegawai Tidak Tetap, Subjek dan Bukan Subjek PPh Pasal 21/26, Tanda Tangan Stempel & Bukti Potong Online PPh 21 dan Unsur Penambah dan Pengurang Penghasilan dalam Penghitungan PPh Pasal 21.
		PPh Pasal 22	Aturan Umum PPh 22, Pengisian SPT masa PPh 22, Badan Usaha Tertentu, Bendaharawan, Industri atau badan usaha komoditas tambang, Industri atau eksportir sektor kehutanan, perkebunan, pertanian, peternakan, dan perikanan, Industri Tertentu, Penjualan Barang Sangat Mewah, Produsen atau importir BBM, BBG, dan pelumas dan PPh Pasal 22 yang Dipungut Bank Devisa dan DJBC
		PPh Pasal 23	Aturan Umum PPh 23, Bunga, Dividen, Hadiah, Penghargaan, Penegasan Perlakuan PPh Pasal 23 Usaha Retail, Pengisian SPT masa PPh pasal 23, Royalti, Sewa dan Jasa dan Stempel Tanda tangan pada Bukti Potong PPh 23/26 atas dividen

		PPh Pasal 24	PPh Pasal 24 atas penghasilan WPDN dari Luar Negeri
		PPh Pasal 25	Aturan Umum PPh 25, Cara Menghitung PPh Pasal 25 dalam hal-hal Tertentu, Cara menghitung PPh Pasal 25 untuk WP Bank, WP SGU dengan Hak Opsi, Cara Menghitung PPh Pasal 25 untuk WP Baru, Cara Menghitung PPh Pasal 25 untuk WP BUMN, BUMD, WP Masuk Bursa, Pengurangan besarnya PPh pasal 25 bagi wajib pajak industri tertentu dan PPh Pasal 25 untuk OPPT
		PPh Pasal 26	Aturan Umum PPh Pasal 26, DGT 1 dan DGT 2, DGT 3, DGT 4, dan DGT 5, DGT 6 dan DGT 7, P3B (<i>Tax Treaty</i>), Perlakuan PPh Vs Perjanjian Internasional, PPh Pasal 26 atas Penjualan Saham oleh WPLN dan Premi Asuransi dan Reasuransi yang Dibayar kepada Perusahaan Asuransi di Luar Negeri
		SPT Tahunan Badan	Lainnya SPT Tahunan Badan dan Pengisian SPT Tahunan (material)
		SPT Tahunan OP	Lainnya SPT Tahunan OP dan Pengisian SPT Tahunan (material)
		Umum PPh	Penggunaan Nilai Buku atas Pengalihan Harta dalam Rangka Penggabungan, Peleburan atau Pemekaran Usaha, SKB PPh Potput (SKB PPh 21, 22, 22 impor, 23) dan Subjek Pajak dan Bukan Subjek Pajak
5.	PPN	BKP strategis	Barang Modal dan BKP Strategis bebas PPN
		BKP/JKP Tertentu	BKP dan atau JKP Tertentu Bebas PPN dan JKP Tertentu yang dibebaskan PPN
		Bukan Objek PPN	Bukan Objek PPN (Bukan BKP dan Bukan JKP), Jasa Angkutan Umum, Jasa Boga atau Katering, Jasa Pendidikan, Jasa Penyediaan Tempat Parkir, Jasa Penyiaran yang Tidak Bersifat Iklan, Jasa Perhotelan dan Jasa tenaga kerja
		DPP PPN	Dasar Pengenaan Pajak (DPP) dan Yang Menggunakan DPP Nilai Lain
		Faktur Pajak dan Nota Retur	Dokumen Tertentu yang Dipersamakan dengan Faktur Pajak, Faktur Pajak dan Tata Cara Pengisiannya, Faktur Pajak elektronik (e-Faktur), FP Batal, FP Hilang, FP Pengganti, FP PKP PE FP Tidak Lengkap, FP VAT <i>Refund for tourist</i> , Kode dan Nomor Seri FP, Nota

		Retur dan Nota Pembatalan, Saat Penyerahan BKP/JKP dan Saat Pembuatan Faktur Pajak dan Sertifikat Elektronik
	Fasilitas Pembebasan PPN	Jenis-jenis Fasilitas Pembebasan PPN, Pembebasan PPN atas Penyerahan Air Bersih dan Pembebasan PPN kepada perwakilan Negara asing dan Badan Internasional
	Fasilitas PPN Tidak Dipungut	Alat Angkutan Tertentu dan JKP terkait Yang impor/penyerahannya Tidak Dipungut PPN, Jenis-Jenis PPN tidak dipungut, Kawasan Berikat dan Proyek pemerintah yang dibiayai dengan hibah atau dana pinjaman LN
	Impor BKP	Impor Atas Dasar Inden dan Impor BKP
	Kawasan Bebas PPN	Kawasan Bebas dengan Luar Daerah Pabean (Terkait BKP berwujud), Kawasan Bebas dengan TLDDP (Terkait BKP berwujud) dan Penyerahan atau Perolehan/Pemanfaatan BKP TB dan Penyerahan/Perolehan JKP
	Objek PPN	Pasal 16 D UU PPN, <i>e-Commerce</i> , Ekspor JKP dan/atau BKP Tidak Berwujud, Kegiatan Membangun Sendiri (KMS), Pemakaian Sendiri dan Pemberian Cuma-cuma, Pemanfaatan BKP tidak Berwujud atau JKP dari Luar Daerah Pabean, dan penyerahan BKP/JKP di dalam Daerah Pabean
	Pemusatan PPN	Pemusatan Tempat PPN terutang
	Pengkreditan Pajak Masukan	Jenis Pajak Masukan yang Tidak Bisa Dikreditkan, Pengkreditan PM bagi PKP Usaha Tertentu (kendaraan bekas), Pengkreditan PM Bagi PKP yang Melakukan Penyerahan Terutang dan Tidak Terutang/dibebaskan PPN dan Pengkreditan PM Bagi PKP yang peredaran Usahanya Tidak Melebihi Jumlah Tertentu
	Penyerahan BKP	Pengalihan BKP karena suatu perjanjian sewa beli dan/atau <i>leasing</i> , Pengertian Penyerahan BKP, Penyerahan BKP secara Konsinyasi dan Penyerahan hak atas BKP karena Perjanjian
	PPN atas Jenis Barang dan Jasa Tertentu	Kontrak Karya Pertambangan Batubara Generasi I, Penebusan Stiker Lunas PPN untuk Media Rekaman Suara/ Gambar, Pengenaan PPN atas Produksi Hasil Tembakau

			(Rokok, dsb), Pengusaha Emas Perhiasan, PPN atas Insentif/Bonus dari main dealer kepada dealer/distributor, PPN atas Penyerahan Pupuk Tertentu dan <i>VAT Refund</i> .
		PPnBM	PPnBM, PPnBM atas Kendaraan Bermotor, dan PPnBM untuk Golongan Selain Kendaraan Bermotor
		Restitusi PPN	Pembayaran Kembali PM Bagi PKP yang Gagal Berproduksi, Penetapan PKP Resiko Rendah dan Tata Cara Restitusi PPN
		Umum PPN	Mekanisme PPN Indonesia, Objek Pajak, Pengisian SPT masa PPN (material), Subjek PPN (PKP dan Non PKP), Tanggung Jawab Renteng, Tempat Terutangnya PPN, dan UU PPN.
		Wajib Pungut PPN	Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Tertentu, Bendaharawan Pemerintah dan KPKN, Kontraktor Kontrak Kerja Sama dan Wajib Pungut (WAPU) PPN
6.	Pengampunan Pajak	Deklarasi DN	Hak dan kewajiban setelah <i>Tax amnesty</i>
		Deklarasi LN	Deklarasi LN
		Ketentuan Umum	Objek <i>Tax Amnesty</i> dan Subjek <i>Tax Amnesty</i>
		Laporan Penempatan Harta	Laporan Penempatan Harta
		PAS Final	Cara pengisian formulir / petunjuk pengisian formulir, Kode MAP PAS FINAL, Lain - lain PAS FINAL dan Tarif PAS Final
		PP 36 Tahun 2017	Informasi PP 36
		Repatriasi	Hak dan kewajiban setelah <i>Tax Amnesty</i>
7.	Bea Meterai	Ketentuan Umum dan Tarif Bea Meterai	Ketentuan Umum dan Tarif Bea Meterai
		Bentuk, Ukuran, dan Warna Benda Meterai	Bentuk, Ukuran, dan Warna Benda Meterai
		Bea Meterai dengan Mesin Teraan Meterai Digital	Bea Meterai dengan Mesin Teraan Meterai Digital
		Tata Cara Menggunakan Mesin Teraan Meterai Digital	Tata Cara Menggunakan Mesin Teraan Meterai Digital

		Bea Meterai dengan Teknologi Percetakan	Bea Meterai dengan Teknologi Percetakan
		Bea Meterai Sistem Komputerisasi	Bea Meterai Sistem Komputerisasi
		Tata Cara Pemeteraian Kemudian	Tata Cara Pemeteraian Kemudian
8.	PBB Sektor P3	Fasilitas PBB P3	Fasilitas PBB P3
		Keberatan dan/atau pengurangan PBB	Keberatan dan/atau pengurangan PBB
		NJOP sektor P3	NJOP sektor P3