



Proses Bisnis **Layanan Perpajakan**

- Materi ini dipergunakan untuk pembelajaran mengenai system Coretax yang akan diimplementasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak
- Informasi yang disampaikan pada salindia ini dapat berubah sesuai dengan perkembangan ketentuan perpajakan terbaru dan proses pengembangan sistem.

#KemenkeuTerpercaya





Tujuan

Merupakan proses bisnis yang menyediakan **informasi, edukasi, dan layanan yang dibutuhkan** oleh Wajib Pajak dan non-Wajib Pajak untuk memenuhi **kewajiban perpajakannya**.



Manfaat



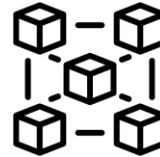
Satu Pintu

Terkumpul dalam satu pintu meliputi layanan edukasi, layanan interaktif, dan layanan administratif perpajakan.



Universal

Layanan dapat diakses oleh Wajib Pajak & non-Wajib Pajak.



Terintegrasi

Terintegrasi dengan proses bisnis lain sehingga memudahkan pelacakan riwayat penggunaan.



Kemudahan Akses

Layanan dapat diakses melalui Portal Wajib Pajak sehingga memudahkan Wajib Pajak mengakses layanan secara mandiri.

Ruang Lingkup



Layanan
Edukasi



Layanan
Interaktif



Layanan
Administratif



Layanan **Edukasi**

Terdiri dari **3 fitur layanan**

Layanan Edukasi Perpajakan merupakan layanan bagi Wajib Pajak dan/atau non-Wajib Pajak untuk mendapat **pengetahuan perpajakan** melalui **kegiatan penyuluhan, pelatihan, & pendampingan** oleh Kantor Pajak atau unit lain di bawah Direktorat Jenderal Pajak.



**Reservasi
Kelas Pajak**



**Permohonan
Edukasi**



**Materi
Edukasi**



Reservasi Kelas Pajak

Kelas Pajak merupakan program edukasi perpajakan yang dilaksanakan Kantor Pajak untuk suatu topik perpajakan tertentu. Wajib Pajak dapat **memperoleh informasi** dan **melakukan reservasi kelas pajak** yang diadakan suatu Kantor Pajak melalui:



Portal Wajib Pajak



www.pajak.go.id



Permohonan Edukasi

Permohonan Edukasi merupakan sarana Wajib Pajak untuk mengajukan permintaan edukasi atas **program edukasi tertentu** seperti:



permintaan **narasumber**,
sebagai **pembicara**,
moderator,
panelis



pelatihan pihak ketiga
dan
pendampingan pihak
ketiga, antara lain
Business Development
Services (BDS), relawan
pajak, dan inklusi



uji pemeringkatan
relawan pajak



Permohonan Edukasi

Permohonan Edukasi dapat diajukan oleh Wajib Pajak melalui beberapa kanal yaitu:



Portal Wajib Pajak



Tertulis melalui
pos atau jasa
ekspedisi



Datang langsung
ke Kantor Pajak



Materi Edukasi

Layanan **Materi Edukasi** sebagai akses materi perpajakan dasar untuk membantu pelaksanaan hak dan kewajiban pajak secara mandiri, antara lain:

- Paparan
- Infografis
- Buku
- Leaflet dan lain - lain

Ruang Lingkup



Layanan
Edukasi



Layanan
Interaktif



Layanan
Administratif



Layanan Interaktif

merupakan komunikasi dua arah antara Wajib Pajak dan/atau non-Wajib Pajak dengan Direktorat Jenderal Pajak yang meliputi:



**informasi
perpajakan**
(general inquiry)



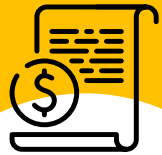
pengaduan
(complaint)



saran
(suggestion)



apresiasi
(appreciation)



**informasi
perpajakan**
(general inquiry)

berupa **informasi umum perpajakan** seperti penjelasan ketentuan/peraturan perpajakan, pelaksanaan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan..



Pengaduan yang disampaikan oleh Wajib Pajak dan/atau Non-Wajib Pajak dapat berupa:



Kode Etik dan Disiplin Pegawai

Pelanggaran **Kode Etik & Disiplin Pegawai** di lingkungan DJP.



Pelayanan Perpajakan

Pengaduan terkait **layanan yang diberikan** oleh unit kerja di bawah DJP.



Tindak Pidana Perpajakan

Pengaduan atas **dugaan tindak pidana perpajakan** yang dilakukan oleh pihak-pihak yang diduga melakukan tindak pidana perpajakan



berupa **penghargaan** atau **ucapan terima kasih** dari Wajib pajak dan/atau Non-Wajib Pajak yang dapat disampaikan melalui saluran **online** dan **offline**, termasuk melalui **media sosial resmi Direktorat Jenderal Pajak**.



Dapat berupa **saran perbaikan** atas **layanan** yang diberikan, **fasilitas** yang disediakan unit di bawah DJP, dan **masukan lain** yang dapat disampaikan secara **online** maupun **offline**, termasuk melalui **media sosial resmi Direktorat Jenderal Pajak**.



Layanan Interaktif



**Contact
Center**

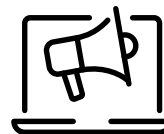


**Portal
Wajib Pajak**

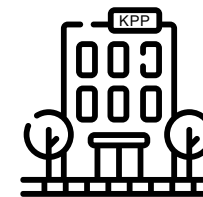


**Website resmi
DJP**

Pengajuan layanan interaktif dapat dilakukan melalui kanal:



**Website
Pengaduan**



Kantor Pajak

Ruang Lingkup



Layanan
Edukasi



Layanan
Interaktif



Layanan
Administratif



Layanan **Administratif**

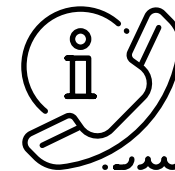
Layanan untuk **menerima pemberitahuan, mengajukan permohonan administratif perpajakan, dan menerima laporan produk layanan administratif.**

Seperti: Surat Keterangan PPh Final UMKM, KSWP, Permohonan SKB

Layanan ini dapat diajukan melalui:



Click
Website dan
Portal Wajib Pajak,
permohonan dari
pihak berwenang



Call
Sambungan
Telepon dengan
Call Center



Counter
Datang
langsung
ke **Kantor Pajak**
atau melalui
pos atau jasa
ekspedisi



Portal Wajib Pajak

Untuk pengajuan layanan administratif melalui **Portal Wajib Pajak**, akan terdapat proses otentifikasi akses melalui:



Akun Portal
Wajib Pajak



Sertifikat
Elektronik



e-Kuasa

Pembaruan proses bisnis **Layanan Perpajakan** akan menjadikan proses bisnis **layanan administratif** lebih **andal** sehingga memberikan manfaat seperti:



Layanan **Administratif**



Simplifikasi
Kemudahan
layanan
administratif



Efisiensi
Efisiensi sistem
& kemudahan
layanan
administratif



Validasi
Penguatan
validasi data
Wajib Pajak



**Streamlined
Process**
Penyederhanaan
dan percepatan
proses bisnis



**Omni Channels
& Borderless**
Menambah
akses untuk
layanan



Pajak Kuat APBN Sehat !

Edukasi perpajakan di

edukasi.pajak.go.id

Punya aduan terkait perpajakan, laporkan di

pengaduan.pajak.go.id

Hubungi unit kerja DJP di

www.pajak.go.id/unit-kerja



Terima kasih
Pajak Kita, Untuk Kita

