



CLICK, CALL, COUNTER

Pengembangan Proses Bisnis Pelayanan Menuju Era Otomatisasi

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, DJP perlu mengembangkan proses bisnis pelayanan yang ada saat ini. Untuk mengembangkan proses bisnis (Probis) Pelayanan tersebut, tim *Click-Call-Counter* telah menyusun cetak biru pengembangan layanan yang dimulai dari tahun 2020 hingga tahun 2024. Percepatan otomasi layanan dan pengimplementasian *back-end office* di *contact center* pun menjadi salah satu fokus agenda tim 3C hingga tahun 2024.

Proyek pengembangan Probis Pelayanan yang dikenal dengan 3C telah diinisiasi sejak tahun 2019. Tim 3C menjalin kerja sama dengan Australian Taxation Office (ATO) serta melaksanakan berbagai *Workshop User Experience* dalam menyusun *journey map* dan desain cetak biru ke depannya. Beberapa perwakilan tim 3C pun diberi kesempatan untuk melakukan *benchmarking* pelayanan di Australia melalui ATO *Study Visit*.

Berdasarkan upaya yang telah dirintis sejak bulan Agustus 2019 tersebut, berapa progres besar 3C telah diraih pada tahun 2020. Tanggal 23 Januari 2020 telah diluncurkan portal

Wajib Pajak terintegrasi yaitu penggabungan DJP online ke situs web www.pajak.go.id. Selama semester I tahun 2020, proses pengintegrasian *Tax Knowledge Based* (TKB) dengan situs web www.pajak.go.id juga sedang dilakukan. Saat ini, Direktorat TIK sedang melakukan proses pengembangan aplikasi input dan modifikasi tampilan muka TKB di situs web pajak.



Selain dari sisi aplikasi dan website, sisi regulasi juga telah mengalami kemajuan yang cukup pesat dengan diakomodasinya *contact center* sebagai kanal penerima dan/atau pemroses beberapa proses bisnis pelayanan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020. Dalam peraturan ini disebutkan bahwa *contact center* dapat menerima dan memproses permohonan, antara lain berupa perubahan data wajib pajak, penetapan wajib pajak nonaktif, dan pengaktifan kembali wajib pajak nonaktif.

Progres otomatisasi layanan yang telah dicapai hingga semester I tahun 2020 adalah telah terotomatisasi sebanyak 39 layanan (*fully automated*) dari 168 layanan perpajakan yang ada. Angka tersebut termasuk 21 layanan yang telah terealisasi sebelum 2020 dan 18 layanan yang terealisasi pada tahun 2020 (termasuk 9 layanan untuk fasilitas Covid-19). Hingga tahun 2024, dari 168 layanan tersebut, direncanakan terdapat 59 layanan *fully-automated*, 50 layanan yang memerlukan penanganan *back end office* di *contact center*. Dengan demikian, hanya akan tersisa 23 layanan yang memerlukan penanganan *back office* di KPP/Kanwil. Sementara itu, 33 layanan lainnya adalah proses bisnis lain seperti pemeriksaan atau penagihan, dan 3 layanan diusulkan untuk dihapus.

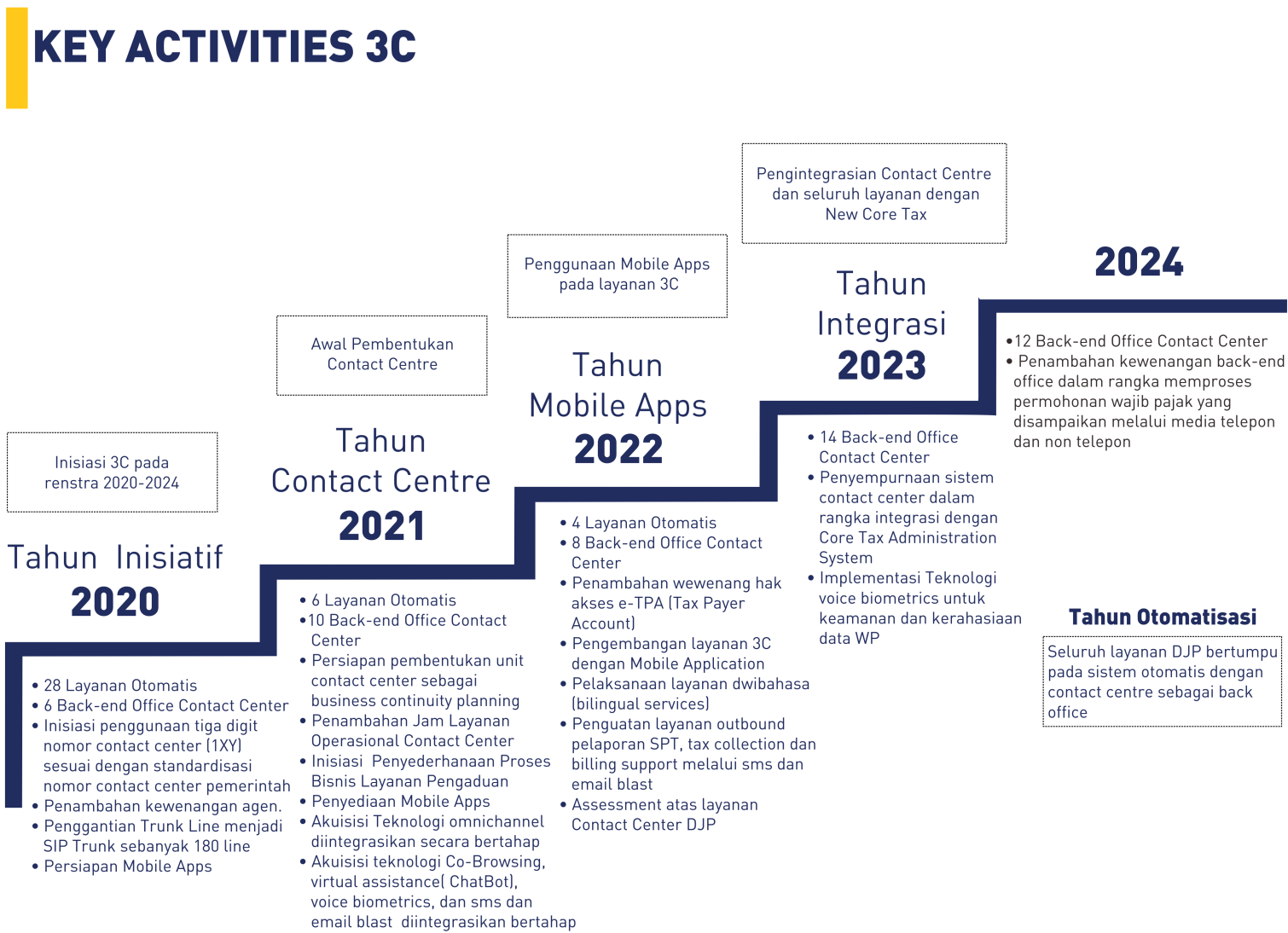
Untuk 59 layanan *fully-automated*, direncanakan akan dilakukan percepatan hingga tahun 2022. Sebelum tahun 2020, telah terealisasi 21 layanan *web-based*. Kemudian pada tahun 2020 ditargetkan sebanyak 28 layanan (terdiri dari 21 layanan sesuai Renstra dan 7 layanan ekstra *effort*) untuk *fully-automated*. Selanjutnya, pada tahun 2021 dan 2022 ditargetkan masing-masing sebanyak 6 dan 4 layanan. Hingga semester I 2020, telah terotomatisasi sebanyak 18 layanan dan masih terdapat 10 layanan yang belum terealisasi.

Contact Center sendiri akan mengalami perubahan dan perkembangan untuk menyesuaikan dengan proses bisnis proyek 3C. Untuk dapat merealisasikan 50 layanan yang penyelesaiannya di *contact center*, telah dirumuskan proses bisnis berikut. Wajib Pajak akan mengunggah dokumen permohonan secara sistem, maupun mengonfirmasi langsung melalui mekanisme *Proof of record ownership* (PORO). Dalam hal ini diperlukan persiapan aplikasi situs web, *mobile apps*, dan *e-TPA*. Untuk data yang telah dimiliki DJP, akan secara otomatis terisi (*prepopulated*).

Validasi dilakukan dengan menggunakan token / sertifikat elektronik/ OTP / PORO. Pengembangan proses ini akan dilakukan oleh Direktorat TIK dan tentu saja dibutuhkan *omnichannel*. Tujuan *omnichannel* ini adalah agar memudahkan sinkronisasi data, distribusi pekerjaan, klasterisasi tugas, serta menerapkan *multiskill agent* pada *Contact Center* DJP. KLIP yang akan memegang hak akses terhadap aplikasi serta memiliki kewenangan penandatanganan produk layanan tertentu yang diatur dalam ketentuan. Tentu saja seluruh proses tersebut harus melibatkan perubahan regulasi yaitu terhadap 3 Peraturan Pemerintah, 16 PMK, 11 KEP Dirjen, dan 13 PER Dirjen.

Perluasan kewenangan KLIP DJP terkait pemberian informasi dan konfirmasi perpajakan kepada wajib pajak secara elektronik untuk Non DLP telah diakselerasi melalui ND-630/PJ.09/2020. Selain itu, telah dikirimkan *Co-Sign* Keputusan Dirjen Pajak tentang penambahan tugas dan fungsi KLIP kepada Sekretaris Ditjen, Direktur KITSDA, dan Direktur TPB.

Secara singkat, aktivitas kunci proyek 3C hingga tahun 2024 dapat digambarkan pada bagan berikut:



Desain *future state* organisasi KLIP ke depan akan menganut pada *Business Continuity Plan* (BCP). Melalui upaya BCP tersebut, diharapkan kemampuan KLIP untuk menangani ke-50 jenis permohonan wajib pajak yang ditujukan secara terpusat di *back end office* akan semakin *sustain*. Dengan demikian, layanan akan bisa diakses dimana pun dan diselesaikan dengan standar yang sama. Selain itu, upaya ini juga akan mengurangi intensitas pertemuan dengan Wajib Pajak sehingga mengurangi resiko penularan covid-19 dan resiko penyelewengan. [RON]

Layanan Informasi Change Management
Telp: (021) 5250208, 5251509 ext. 51620
Email: cmtaxreform@pajak.go.id