



Newsletter ^{#6 / 2019}

CHANGE MANAGEMENT REFORMASI PERPAJAKAN

Selamat Hari Pajak



Pajak telah dikenal oleh bangsa Indonesia sejak lama jauh sebelum Negara Kesatuan Republik Indonesia berdiri. Pada zaman kerajaan, bangsa Indonesia telah akrab dengan pungutan sejenis pajak yang disebut upeti kepada raja. Dengan upeti itu mereka mendapatkan imbalan berupa jaminan keamanan dan ketertiban dari raja. Pada era kolonial Belanda, pemerintah kolonial memungut Pajak Rumah, Pajak Usaha, dan Pajak Kepala kepada pedagang Tionghoa dan pedagang asing lainnya. Begitu pula pada era pemerintah kolonial Inggris, pemerintah Gubernur Jenderal Raffles menerapkan sistem pemungutan pajak yang dikenal dengan *Landrente Stelsel*. Sistem ini meniru sistem pengenaan pajak di Bengali, India yaitu pengenaan pajak atas sewa tanah masyarakat kepada pemerintah kolonial. Sejarah panjang tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia begitu akrab dengan pajak.

Cikal bakal penetapan pajak sebagai salah satu sumber penerimaan keuangan negara pertama kali tercetus pada saat rapat pembahasan undang-undang



terkait keuangan dan ekonomi yang dilaksanakan Badan Penyelidik Usaha-Usaha Persiapan Kemerdekaan Indonesia (BPUPKI) pada 10 Juli sampai dengan 17 Juli 1945. Ketua BPUPKI Radjiman Wediodiningrat mengusulkan soal pajak agar diatur dengan hukum dalam sidang BPUPKI pada 14 Juli 1945. Akhirnya usulan itu tertuang pada Pasal 23 Rancangan Undang-Undang Dasar Kedua pada Bab VII Hal Keuangan butir kedua: "Segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan Undang-Undang." Momen inilah yang dianggap sebagai jangkar sejarah dari perpajakan bagi Indonesia.

Berdasarkan fakta sejarah tersebut maka tanggal 14 Juli dipilih dan ditetapkan sebagai hari pajak nasional sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-313/PJ/2017 tanggal 22 Desember 2017. Dalam beleid tersebut dijelaskan mekanisme peringatan Hari Pajak antara lain berupa upacara bendera, kegiatan olah raga, kegiatan seni, kegiatan sosial, dan kegiatan lain yang dapat meningkatkan rasa kebanggaan terhadap tanah air Indonesia serta institusi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), menguatkan rasa kebersamaan antarpegawai, serta memberikan nilai manfaat bagi para pemangku kepentingan.

Bagi insan pajak Hari Pajak tentunya bukanlah hanya sekadar euforia seperti pada perayaan hari jadi yang lain. Hari Pajak merupakan momentum yang tepat untuk berkontemplasi agar DJP menjadi institusi yang lebih baik menuju kesempurnaan sebagaimana nilai Kementerian Keuangan yang ke-5. Memperingati Hari Pajak yang kali ini mengambil tema "Bersama Mendukung Reformasi Perpajakan" merupakan sarana untuk menumbuhkan kesadaran dan dukungan dari semua pegawai DJP terhadap Reformasi Perpajakan Jilid III yang tengah berlangsung demi terciptanya DJP yang kuat, kredibel, dan akuntabel sebagaimana yang dicita citakan.

Selamat hari pajak! mari bersama dukung Reformasi Perpajakan.

Peringatan Hari Pajak 2019, Semangat menuju Reformasi Perpajakan Jilid III

Senin, 15 Juli 2019 – Direktorat Jenderal Pajak sibuk dengan hajatan besarnya. Kesibukan tersebut mulai terasa sejak pagi hari, terutama di area lapangan depan Gedung A. Lapangan tersebut disulap dan ditata menjadi area upacara bendera peringatan Hari Pajak 2019.

Menteri Keuangan Sri Mulyani didapuk menjadi pemimpin upacara dengan pejabat eselon dan perwakilan pegawai Kantor Pusat DJP sebagai peserta upacara. Dalam arahannya, Menteri Keuangan menyampaikan bahwa DJP merupakan bagian penting dari suatu usaha perjuangan mengamankan pendapatan negara di saat adanya kebutuhan besar atas pembiayaan pembangunan pada saat ini. Selain itu, menurutnya, DJP dihadapkan pada tantangan yang besar dalam perkembangan dinamika sosial, ekonomi, teknologi informasi, dan beragam tuntutan dari pemangku kepentingan. Oleh karena itu, ia mengajak kepada seluruh peserta upacara



untuk bersama-sama berjuang menghadapi tantangan tersebut melalui Reformasi Perpajakan.

Acara kemudian dilanjutkan dengan ramah tamah yang bertempat di Aula Cakti Buddhi Bhakti, Gedung Mar'ie Muhammad, Kantor Pusat DJP. Acara tersebut menghadirkan beberapa tokoh penting, yaitu Wakil Presiden RI ke-11 Boediono, Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati, Wakil Menteri Keuangan Mardiasmo, dan Mantan Menteri Keuangan periode 2010 hingga 2014 Agus Martowardojo dan Moh. Chatib Basri.

Dalam kesempatan itu pula, beberapa mantan Direktur Jenderal (Dirjen) Pajak turut hadir dalam rangka penganugerahan kepada sepuluh mantan Dirjen Pajak mulai periode 1981 hingga 2017. Penganugerahan ini diberikan sebagai penghormatan kepada tokoh perpajakan yang berjasa dalam Reformasi Perpajakan yang telah berjalan saat ini. Kesepuluh tokoh perpajakan tersebut adalah Salamun A.T. (Dirjen Pajak masa 1981-1988), Fuad Bawazier (Dirjen Pajak masa 1993-1998), Abdullah Anshari Ritonga (Dirjen Pajak masa 1999-2000), Machfud Sidik (Dirjen Pajak masa 2000-2001), Hadi Poernomo (Dirjen Pajak masa 2001-2006), Darmin Nasution (Dirjen Pajak masa 2006-2009), Mochammad Tjiptardjo (Dirjen Pajak masa 2009-Januari 2011), Ahmad Fuad Rahmany (Dirjen Pajak masa 2011-2015), Sigit Priadi Pramudito (Dirjen Pajak masa Januari 2015-Desember 2015), dan Ken Dwijugiasteady (Dirjen Pajak masa 2015-2017).

Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati dalam sambutannya menyebut pentingnya Reformasi Perpajakan di tubuh DJP. "Institusi pajak kita, DJP, sedang bereformasi untuk menjadi institusi yang kuat, kredibel, dan akuntabel sehingga penerimaan negara dari sektor perpajakan dapat dioptimalkan," kata Sri Mulyani. Ia menekankan bahwa keberhasilan reformasi ini akan mempengaruhi jalannya negara dan juga masyarakat yang ada didalamnya. Oleh karena itu, Sri Mulyani mengajak untuk memaknai Hari Pajak tahun ini sebagai kesempatan untuk bergandengan tangan dan bersinergi demi kemandirian negeri. -ajikun-

Click, Call & Counter: Visi Pelayanan DJP di Masa yang Akan Datang

Bidang teknologi dan informasi (TI) di masa sekarang berkembang begitu pesat. Adanya kemajuan tersebut bisa menjadi keuntungan tersendiri bagi DJP dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat. Kita dapat menilik cara *Australia Tax Office* (ATO) dalam memberikan pelayanan



1500200



kepada para wajib pajak. ATO telah mengedepankan pelayanan berbasis situs *web* (*webbase*) dan *call center*. Dengan adanya pelayanan berbasis *web* dan *call center* maka pelayanan dapat dilakukan lebih cepat, tepat, dan akurat.

Pelayanan berbasis *web* di DJP bukanlah hal yang baru. Setidaknya sudah terdapat 31 jenis permohonan layanan DJP yang dapat dilakukan secara *webbase*. Namun sayangnya hingga saat ini layanan tersebut masih tersebar dalam beberapa alamat dan belum terintegrasi dalam satu portal. Penyempurnaan proses bisnis pelayanan (*to-be*) DJP yang merupakan bagian dari program Reformasi Perpajakan III telah menentukan bahwa pelayanan DJP kedepannya akan menerapkan layanan berbasis TI dengan prinsip layanan 3C (*Click, Call, & Counter*).

Pada layanan 3C itu wajib pajak akan diberikan pilihan layanan melalui 3 cara yaitu pelayanan berbasis *web*, pelayanan melalui *call center*, dan pelayanan konvensional melalui Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Dari ketiga jenis layanan yang ada, wajib pajak akan didorong untuk lebih memilih pelayanan berbasis *web* dan *call center* terlebih dahulu, kemudian baru pelayanan melalui TPT.

Sebagai gambaran, layanan administrasi perpajakan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Permohonan layanan administrasi melalui *web* (*Click*) dengan portal tunggal terpadu.
Pada jenis layanan ini proses layanan akan dilakukan melalui satu portal yang terintegrasi dengan 3 jenis penyelesaian sebagai berikut:
 - a. Permohonan WP disampaikan secara online, proses penyelesaian permohonan dilakukan secara penuh oleh sistem (*full system*);
 - b. Permohonan layanan melalui *web based* dan *back office* penyelesaian permohonan dilakukan oleh *Contact Center*;
 - c. Permohonan layanan melalui *web based* dan *back office* penyelesaian permohonan dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP);
2. Permohonan layanan administrasi melalui *Contact Center* (*Call*)
Beberapa jenis permohonan layanan disampaikan melalui telepon ke *Contact Center* dan proses penyelesaian permohonan dilakukan oleh *Contact Center*.
3. Permohonan layanan administrasi dengan datang langsung ke KPP (*Counter*)
Permohonan layanan tertentu yang penyelesaiannya dilakukan oleh KPP karena prosesnya tidak bisa diselesaikan oleh sistem seperti pelayanan yang memerlukan pemeriksaan.

Layanan Informasi Change Management:

Telp: (021) 5250208, 5251509 ext. 51620