8 Inovasi Penting DJP yang Perlu Anda Ketahui di Kuartal Pertama 2017

Sebuah institusi akan selalu menghadapi berbagai tuntutan kebutuhan. Tuntutan itu timbul karena pengaruh lingkungan yang selalu berubah.

Pun demikian dengan institusi publik seperti Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Kebutuhan untuk terus memberikan kepuasan kepada pemangku kepentingan membuat DJP tak pernah berhenti untuk berbenah dan berubah ke arah yang lebih baik. Dan reformasi perpajakan adalah sesuatu yang mutlak dilakukan untuk perubahan ke arah perbaikan.

Pada akhir 2017 Sri Mulyani membentuk tim reformasi perpajakan dengan Keputusan Menteri keuangan (KMK) Nomor 885/KMK.03/2016 tentang Pembentukan Tim Reformasi Perpajakan.

Tim ini bertujuan untuk membangun institusi perpajakan yang berwibawa yang mampu melaksanakan tugas pengumpulan penerimaan negara dan meningkatkan kepercayaan wajib pajak kepada institusi perpajakan, salah satunya melalui perbaikan proses bisnis interaksi antara wajib pajak dan institusi dalam pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.

Proses bisnis interaksi antara wajib pajak dan DJP harus memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam pemenuhan pelaksanaan hak dan kewajiban wajib pajak. DJP harus mampu mengemas mutu pelayanan menjadi lebih mudah, sederhana, efektif, kekinian, dan terjangkau buat wajib pajak.

Untuk memenuhi tuntutan reformasi perpajakan terkait kemudahan proses bisnis dan peningkatan mutu pelayanan, Tim Reformasi Perpajakan telah menghasilkan beberapa capaian kinerja di kuartal pertama 2017 antara lain delapan inovasi sebagai berikut:

Pertama, *E-billing support*. Ini adalah integrasi sistem *billing* dengan sistem penagihan, termasuk notifikasi jatuh tempo pembayaran dan pemberitahuan melalui *outbound call.*

Kedua, fasilitas *virtual assistant* dan *live chatting*. Ini adalah fitur pelayanan tanya jawab dalam situs web pajak.go.id yang terhubung dengan *call center* Kring Pajak. Untuk saat ini fasilitas *live chat* yang diberikan hanya melayani informasi umum perpajakan dan hanya aktif sesuai jam kerja pelayanan di Direktorat Jenderal Pajak.

Ketiga, peluncuran *E-Form* 1770 dan 1770S. *E-Form* merupakan formulir Surat Pemberitahuan (SPT) elektronik berbentuk file dengan ekstensi .xfdl yang hadir sebagai solusi atas permasalahan *efiling*. *E-filing* hanya mengakomodir SPT Tahunan 1770S dan 1770SS. *E-Form* dapat diunduh dan diisi secara luring, setelah selesai baru diunggah secara daringmenggunakan aplikasi *Form Viewer*.

Keempat, *prepopulated* SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan. Terkadang Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan menunda-nunda pengisian dan pelaporan SPT Tahunan karena belum mendapatkan bukti potong dari pemberi kerja. *Prepopulated* SPT OP Karyawan ini menjadi sebuah solusi, karena Wajib Pajak orang Pribadi Karyawan tidak perlu menunggu bukti potong diterima dari pemberi kerja, namun sudah langsung muncul dalam *e-form* atau *e-filing*.

Kelima, peluncuran *mobile tax unit* (MTU), yaitu unit organisasi nonstruktural untuk pelayanan di luar kantor. Luasnya wilayah kerja tiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan terbatasnya fasilitas transportasi kadang membuat wajib pajak merasa kesulitan untuk datang ke KPP dan melaksanakan hak dan kewajibannya. MTU merupakan sebuah solusi untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang lokasinya jauh dari KPP.

Keenam, *piloting* KPP Mikro pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP). Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dan memberikan kemudahan kepada wajib pajak, DJP telah meluncurkan ujicoba *piloting* KPP Mikro kepada lima KP2KP. KPP Mikro ini adalah KP2KP rasa KPP, memberikan layanan yang lebih banyak daripada KP2KP pada umumnya. Terdapat penambahan fungsi konsultasi dan pengolahan data, pengawasan, ekstensifikasi, dan penyuluhan, serta subtim pendukung.

Ketujuh, E-Bukpot atau bukti potong pajak secara elektronik yang memudahkan administrasi data sekaligus menjadi input bagi *prepopulated* SPT.

Kedelapan, peluncuran *Platform* Kartin1, yaitu platform yang menggabungkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan kartu identitas lainnya. Pada hari Jumat, 31 Maret 2017, DJP telah meluncurkan purwarupa Kartu Indonesia 1 (Kartin1) atau dibaca Kartini. Kartu ini merupakan kartu multifungsi yang menyatukan identitas pribadi wajib pajak dengan berbagai perpautannya. Hal ini akan sangat memudahkan instansi lain yang membutuhkan informasi mengenai kepatuhan pajak Wajib Pajak dan juga sangat membantu bagi Wajib Pajak dalam menerima pelayanan publik.

Perubahan bersifat dinamis, tidak statis. Pastinya apa yang dicapai saat ini akan terus dievaluasi dan dikembangkan sehingga semakin meningkatkan mutu pelayanan terhadap wajib pajak. Mengutip Susilo Bambang Yudhoyono, “Reformasi hakikatnya adalah perubahan dan kesinambungan. Yang baik wajib dilanjutkan, yang tidak baik mesti dikoreksi dan diperbaiki.”

Langkah Tim Reformasi Perpajakan belumlah usai, jalan masih panjang, langkah masih jauh dari cita dan tujuan. Apa yang menjadi capaian hari ini, menjadi pelecut untuk terus memperbaiki citra DJP menjadi institusi publik terbaik yang memberikan kepuasan optimal kepada wajib pajak. Semoga.