



djp

BUKU MANUAL

CORETAX

MODUL

# Layanan Wajib Pajak

Buku ini merupakan petunjuk penggunaan aplikasi Coretax khususnya terkait **Layanan Wajib Pajak (Taxpayer Services)**

## MODUL

# Layanan Wajib Pajak

Edisi : 20240924



**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**

©2024

Direktorat P2Humas KPDJP  
Gedung Mar'ie Muhammad Lantai 16  
Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav.40-42 Jakarta Selatan



# Daftar Isi

4	Kata Pengantar
6	01 Gambaran Umum
9	02 Layanan Administrasi
26	03 Layanan Interaktif
37	04 Layanan Edukasi

## Disclaimer



Informasi yang disampaikan pada buku ini dapat berubah sesuai dengan perkembangan ketentuan perpajakan terbaru dan proses pengembangan aplikasi



# Kata Pengantar

*Assalamualaikum wr.wb*

Wajib Pajak yang kami hormati,

Coretax menjadi salah satu *landmark* Reformasi Administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Coretax dibangun dalam mewujudkan institusi pajak yang kuat, kredibel, akuntabel, didukung teknologi informasi yang sejajar dengan negara maju.

Saat ini, pembangunan Coretax sudah memasuki tahap akhir. Pengujian di berbagai lini masih diperlukan untuk memastikan kestabilan sistem, keamanan, dan fleksibilitas pengembangan.

Kami menyadari bahwa adaptasi adalah proses yang membutuhkan waktu, dan DJP telah menyiapkan berbagai sumber daya untuk mendukung Bapak dan Ibu dalam masa transisi ini. Selain pembelajaran melalui buku panduan, kami juga mengupayakan edukasi dalam berbagai media pembelajaran, baik melalui edukasi tatap muka, video tutorial, video proses bisnis, buku panduan, juga aplikasi simulator Coretax berbasis internet yang dapat diakses melalui kanal resmi DJP. Semua materi tersebut dimaksudkan untuk memfasilitasi pemahaman Bapak dan Ibu terhadap sistem baru yang akan segera dijalankan.

Dengan implementasi Coretax, kami berharap Bapak dan Ibu dapat menikmati kecepatan dan kemudahan berbagai layanan yang akan membuat wajib pajak lebih efisien serta transparan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Selain itu dengan implementasi Coretax juga akan meningkatkan akurasi data dengan sistem pembayaran yang terintegrasi.

Arahan Menteri Keuangan Republik Indonesia untuk tidak pernah lelah untuk mencintai Indonesia, kami terjemahkan dengan komitmen untuk terus melakukan berbagai perbaikan dan inovasi, salah satunya dengan implementasi Coretax. Mari bersama mengukir sejarah. Suksesnya implementasi Coretax akan dapat tercapai dengan bantuan Bapak Ibu para Wajib Pajak. Semoga reformasi perpajakan ini menjadi *milestone* dari perubahan besar untuk kemajuan Indonesia.

Selamat mengikuti kegiatan edukasi ini. Manfaatkan kesempatan ini untuk menyerap sebanyak mungkin pengetahuan yang bermanfaat, dan jadilah bagian dari suksesnya reformasi perpajakan.

Kami mengajak Bapak dan Ibu untuk bersama-sama mendukung reformasi ini dan menyebarluaskan informasi mengenai sistem baru kami dengan segala kemudahan yang ditawarkan. Kerja sama yang baik antara DJP dan wajib pajak serta pemangku kepentingan lainnya, akan memastikan perubahan dapat berjalan lancar tanpa hambatan yang berarti.

Pajak Kuat, APBN Sehat, Indonesia Sejahtera.

*Wassalamualaikum wr. wb.*

Jakarta, September 2024

**Suryo Utomo**

Direktur Jenderal Pajak



## 01

# Gambaran Umum

Layanan Perpajakan merupakan sarana terkait pemberian edukasi perpajakan, penyediaan informasi perpajakan, penanganan aduan, saran, dan apresiasi, serta penyediaan layanan administratif perpajakan dan bantuan pemenuhan kewajiban perpajakan lainnya.

Proses bisnis Layanan Perpajakan ini mencakup:

- Penyederhanaan dan penyempurnaan proses bisnis layanan perpajakan dengan merampingkan dua proses bisnis yang menyediakan pelayanan (fungsi edukasi dan administratif) kepada wajib pajak menjadi satu proses bisnis.
- Pemanfaatan *Customer Relationship Management* untuk mengelola interaksi antara wajib pajak dan DJP.
- Pemanfaatan akun wajib pajak sebagai portal untuk mengakses informasi wajib pajak (*Tax Payer portal*).
- Pemanfaatan *Compliance Risk Management* (CRM) untuk membuat segmentasi layanan perpajakan.
- Penggunaan *Document Management System* (DMS) sebagai penyimpanan dokumen wajib pajak dan untuk membuat surat yang memiliki standar yang mendukung penggunaan tanda tangan digital atau metode otorisasi lainnya.

- Penggunaan *database* yang terpusat untuk proses perencanaan layanan perpajakan.
- Pemanfaatan *Business Intelligence* dalam rangka mendukung perencanaan edukasi yang komprehensif dan tepat sasaran.
- Peningkatan peran *contact center* dan saluran *online*.

Secara garis besar proses bisnis Layanan Perpajakan dilakukan berbasis digital dengan menerapkan *case management* dalam sistem yang terintegrasi dan data yang tersentralisasi. Hal ini diharapkan dapat menciptakan proses bisnis yang lebih sederhana, serta dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan wajib pajak.

## > Pengenalan Menu

The screenshot displays the CORETAX web application interface. At the top, there is a navigation bar with various menu items: Portal, e-Faktur, eBupot, Surat Pemberitahuan (SPT), Pembayaran, Buku Besar, **Layanan Wajib Pajak** (highlighted), Manajemen akses, Pertanyaan yang sering diajukan, Pertukaran Informasi, and Aplikasi E. The 'Layanan Wajib Pajak' menu is expanded, showing five sub-menus: Layanan Administrasi, Layanan Permintaan Informasi Perpajakan, Layanan Pengaduan, Saran, dan Apresiasi, Layanan Edukasi Perpajakan, and Pengetahuan Dasar Perpajakan.

Below the navigation bar, the main content area shows the 'Taxpayer 360-Degree Overview' for PT NYA RAKA. The page includes a sidebar with 'Informasi Rincian' and 'Ikhtisar Profil Wajib Pajak'. The main content area displays the following information:

<b>Name</b>	PT NYA RAKA
<b>Taxpayer Identification Number</b>	0012345678910000
<b>Main Activity</b>	PERDAGANGAN BESAR ATAS DASAR BALAS JASA (FEE) ATAU KONTRAK
<b>Taxpayer Type</b>	Badan
<b>Corporate Category</b>	Perseroan Terbatas (PT)
<b>TIN Status</b>	ACTIVE
<b>Date Registered</b>	16 Okt 2018
<b>Activation Date</b>	
<b>Taxable Person for VAT Purposes Status</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Taxable Person for VAT Purposes Appointment Date</b>	
<b>Regional Tax Office</b>	Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I
<b>Local Tax Office</b>	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara
<b>Supervisory Section</b>	Seksi Pengawasan II
<b>Date of Last Profile Update</b>	29 Agu 2024

**Gambar 1** TAMPILAN MENU LAYANAN WAJIB PAJAK

Proses bisnis layanan perpajakan tecermin pada menu Layanan Wajib Pajak yang di dalamnya memuat 5 (lima) submenu, yaitu:

- Layanan administrasi (*Administrative Services*);
- Layanan permintaan informasi perpajakan (*General Inquiry*);
- Layanan pengaduan, saran, dan apresiasi (*Complaints, Suggestion and Appreciations*);
- Layanan edukasi perpajakan (*Education Services*);
- Pengetahuan dasar perpajakan (*Basic Knowledge of Taxation*).

## > Deskripsi Menu

No.	Menu	Deskripsi
1.	Layanan Administrasi ( <i>Administrative Services</i> )	Layanan Administrasi meliputi pelayanan penerimaan pemberitahuan, pengurusan permohonan dari wajib pajak atau bukan wajib pajak untuk penerbitan produk hukum atau penerimaan laporan produk pelayanan administrasi.
2.	Layanan Permintaan Informasi Perpajakan ( <i>General Inquiry</i> )	Layanan Permintaan Informasi Perpajakan dimaksudkan untuk menangani pertanyaan wajib pajak/bukan wajib pajak yang tergolong permohonan Konsultasi, Penegasan, atau Eskalasi pada saat penyampaian.
3.	Layanan Pengaduan, Saran, dan Apresiasi ( <i>Complaints, Suggestion and Appreciations</i> )	Layanan Pengaduan, Saran, dan Apresiasi dimaksudkan untuk menangani permohonan wajib pajak/bukan wajib pajak yang tergolong Pengaduan Pelayanan Pajak, Pengaduan Kode Etik dan Disiplin Pegawai, Pengaduan Tindak Pidana Perpajakan, Saran, atau Apresiasi pada saat proses pengajuan
4.	Layanan Edukasi Perpajakan ( <i>Education Services</i> )	Layanan Edukasi Perpajakan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, kesadaran, dan kepatuhan perpajakan secara sukarela dengan memberikan informasi dan membantu pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak.
5.	Pengetahuan Dasar Perpajakan ( <i>Basic Knowledge of Taxation</i> )	Materi Edukasi Perpajakan berisi kumpulan rencana pembelajaran yang terdaftar dalam <i>repository</i> seluruh materi edukasi yang dibuat oleh Fungsional Penyuluh Pajak.

Tabel 1 DESKRIPSI MENU LAYANAN WAJIB PAJAK

## 02

# Layanan Administrasi

## › Sekilas Layanan Administrasi

Layanan Administrasi merupakan layanan penerimaan pemberitahuan, pemrosesan pengajuan permohonan (wajib pajak/non-wajib pajak), penerbitan produk hukum, atau penerimaan laporan produk layanan administratif.

Proses ini mengakomodir wajib pajak/pihak yang berwenang untuk dapat mengirimkan permohonan melalui saluran *online* (melalui portal DJP, saluran lain yang terintegrasi dengan sistem Direktorat Jenderal Pajak, atau saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak), telepon, Tempat Pelayanan Terpadu (KPP, Kanwil, surat, dan lain-lain), atau saluran lainnya.

Sebagian besar layanan administratif yang ada dalam *Coretax Administration System* (CTAS) diproses secara otomatis oleh sistem. Namun, ada juga sebagian layanan yang diselesaikan melalui proses *back office* pegawai pajak.

Setiap output/produk hukum yang dihasilkan dari permohonan wajib pajak akan dikirim melalui *email* atau disematkan di Akun Wajib Pajak.

## > Panduan dan Penjelasan Permohonan Layanan Administrasi

Berikut ini merupakan panduan dan penjelasan terkait tata cara pengajuan permohonan layanan administrasi secara *online* melalui Coretax.

- Masuk ke laman Coretax.

- 1 Isikan **username** [1] berupa NIK/ NPWP 16 digit
- 2 masukkan kata sandi (**password**) [2]
- 3 Pilih bahasa (**language**) [3] yang akan digunakan (pilihan id-ID untuk bahasa Indonesia atau en-US untuk bahasa Inggris)
- 4 masukkan **kode keamanan (captcha)** [4]
- 5 klik tombol **Login** [5]

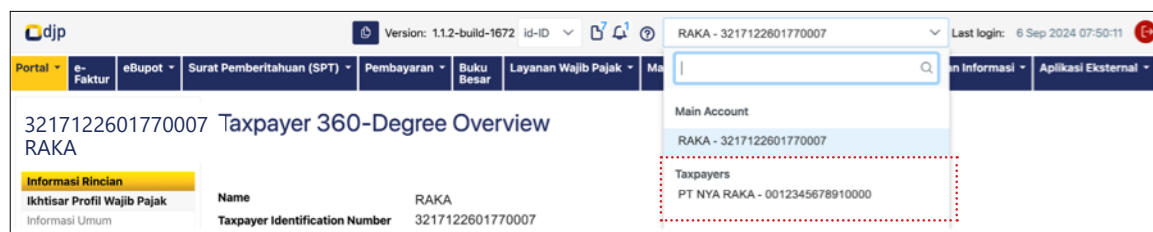
Gambar 2 TAMPILAN LAMAN CORETAX

- Selanjutnya akan disajikan *dashboard* Coretax sebagai berikut.

Informasi Rincian		
<b>Ikhtisar Profil Wajib Pajak</b>	<b>Name</b>	RAKA
Informasi Umum	<b>Taxpayer Identification Number</b>	3217122601770007
Alamat	<b>Main Activity</b>	PEGAWAI SWASTA
Detail kontak	<b>Taxpayer Type</b>	Orang Pribadi atau Warisan Belum Terbagi
Pihak terkait	<b>Taxpayer Category</b>	Orang Pribadi
Objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	<b>TIN Status</b>	ACTIVE
Klasifikasi Lapangan Usaha (KLU)	<b>Date Registered</b>	13 Mei 2019
Detail Bank	<b>Activation Date</b>	
Unit Keluarga untuk Kepentingan Perpajakan	<b>Taxable Person for VAT Purposes Status</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Taxable Person for VAT Purposes</b>	

Gambar 3 TAMPILAN DASHBOARD CORETAX

Dalam hal pengajuan layanan untuk kepentingan pihak yang diwakili/dikuasakan, silakan lakukan *impersonating* terlebih dahulu ke akun pihak yang dikuasakan/diwakili dengan cara memilih nama **Taxpayers** dimaksud.



Gambar 4 TAMPILAN PEMILIHAN IMPERSONATING WAJIB PAJAK

- Pilih menu **Layanan Wajib Pajak (Taxpayer Services) [1]** --> **Layanan Administrasi (Administrative Services) [2]**



Gambar 5 TAMPILAN SUBMENU LAYANAN ADMINISTRASI

di dalam menu Layanan Administrasi, terdapat 5 (lima) submenu, yaitu sebagai berikut:

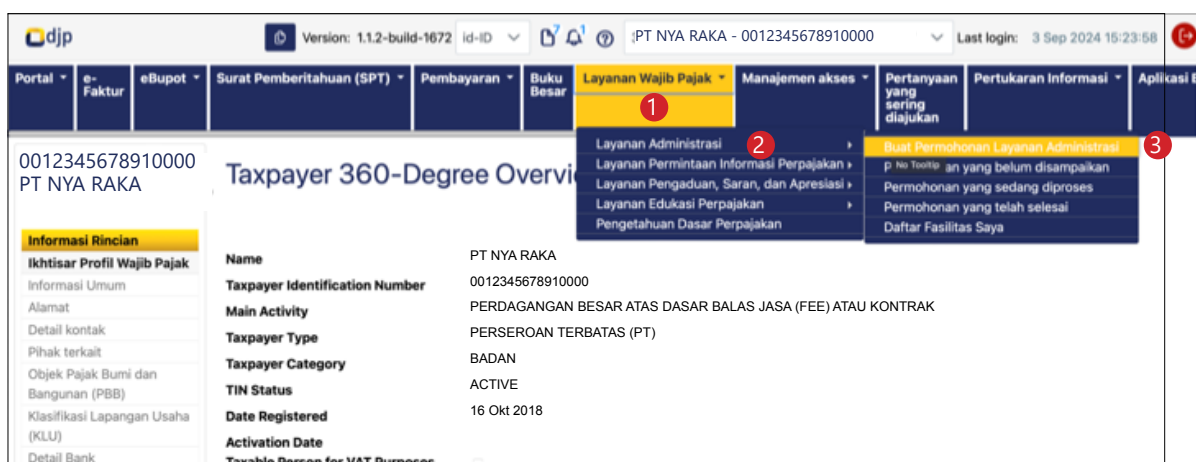
Submenu		Deskripsi
A.	Buat Permohonan Layanan Administrasi ( <i>Create Administrative Services Request</i> )	Digunakan untuk membuat dan mengirimkan permohonan perpajakan secara elektronik.
B.	Permohonan yang belum disampaikan ( <i>Service Requests Not Submitted</i> )	Menampilkan daftar permohonan yang telah dibuat namun belum dikirimkan.
C.	Permohonan yang sedang diproses ( <i>Service Requests in Progress</i> )	Menampilkan daftar permohonan yang sedang dalam proses penelitian petugas.

Submenu		Keterangan
D	Permohonan yang telah selesai (Service Requests Processed)	Menampilkan daftar permohonan yang telah selesai diproses.
E.	Daftar Fasilitas Saya (Facility Register)	Menampilkan daftar dokumen fasilitas perpajakan yang telah dimiliki Wajib Pajak.

Tabel 2 DESKRIPSI SUBMENU LAYANAN ADMINISTRASI

## A Buat Layanan Administrasi (Create Administrative Service Request)

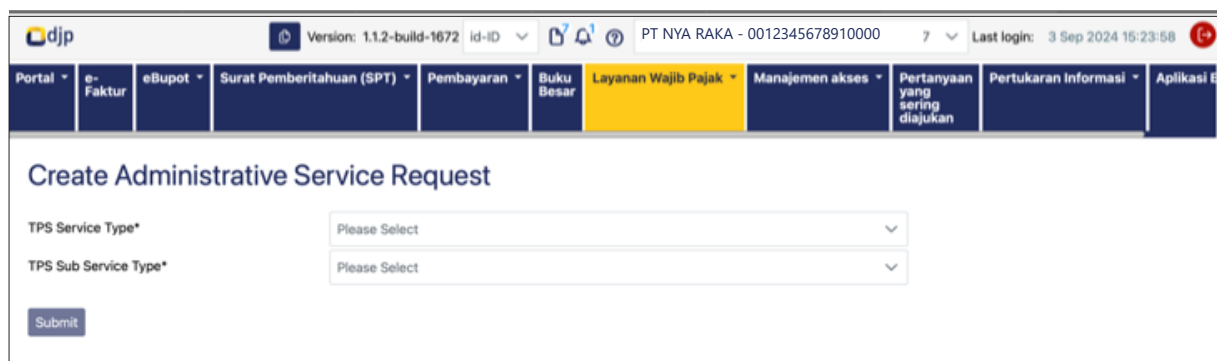
- Untuk mengajukan permohonan layanan administrasi, pilih menu **Layanan Wajib Pajak (Taxpayer Services)** [1] --> **Layanan Administrasi (Administrative Services)** [2] ---> **Buat Permohonan Layanan Administrasi (Create Administrative Services Request)** [3].



Gambar 6 TAMPILAN SUBMENU BUAT PERMOHONAN LAYANAN ADMINISTRASI

- Selanjutnya akan ditampilkan kolom-kolom isian terkait permohonan yang akan diajukan. Wajib pajak diminta untuk memilih kategori layanan perpajakan yang dibutuhkan beserta informasi tambahan terkait layanan tersebut.

Silakan pilih kategori Jenis Layanan Wajib Pajak yang akan diajukan pada kolom **TPS Service Type** (Tipe Layanan Wajib Pajak) [4] dan **TPS Subservice Type** (Subtipe Layanan Wajib Pajak) [5], lalu tekan tombol **Submit** (Kirim) [6] untuk menyampaikan permohonan secara elektronik ke DJP untuk diproses.



Gambar 7 TAMPILAN FORMULIR PERMOHONAN LAYANAN ADMINISTRASI

Berikut adalah daftar jenis dan subjenis layanan perpajakan yang tersedia.

No.	Menu	Submenu
1.	AS.01 Pemenuhan Kewajiban Perpajakan	AS.01-01 Surat Keterangan Fiskal (SKF)
		AS.01-02 Konfirmasi Status Wajib Pajak
		AS.01-03 Surat Keterangan Penelitian Formal Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran PPh atas Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan atau Perubahan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/atau Bangunan (Validasi SSP PPh atas PHTB) - otomatis
		AS.01-03A Surat Keterangan Penelitian Formal Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran PPh atas Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan atau Perubahan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/atau Bangunan (Validasi SSP PPh atas PHTB) - manual
		AS.01-04 Surat Keterangan Penelitian Formal Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran PPh atas Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan atau Perubahan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/atau Bangunan (Validasi SSP PPh atas PHTB) – oleh Notaris
		AS.01-05 Surat Keterangan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Bakal Calon Kepala Daerah
		AS.01-07 Pembatalan Surat Keterangan Penelitian Formal Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran PPh atas Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan atau Perubahan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/atau Bangunan (Validasi SSP PPh atas PHTB)

No.	Menu	Submenu
		<p>AS.01-07A Pembatalan Surat Keterangan Penelitian Formal Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran PPh atas Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan atau Perubahan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/atau Bangunan (Validasi SSP PPh atas PHTB)</p> <p>AS.01-08 Penggantian Surat Keterangan Penelitian Formal Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran PPh atas Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan atau Perubahan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/atau Bangunan (Validasi SSP PPh atas PHTB)</p> <p>AS.01-08A Penggantian Surat Keterangan Penelitian Formal Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran PPh atas Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan atau Perubahan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/atau Bangunan (Validasi SSP PPh atas PHTB) - oleh Notaris/PPAT</p>
2.	AS.03 Surat Keterangan Domisili	<p>AS.03-01 Surat Keterangan Domisili Subjek Pajak Dalam Negeri (SKD SPDN)</p> <p>AS.03-02 Permohonan Pengesahan Formulir Khusus</p> <p>AS.03-03 Surat Keterangan Domisili Wajib Pajak Luar Negeri (SKD WPLN)</p>
3.	AS.04 Pemberitahuan Penggunaan NPPN dan Pembukuan Stelsel Kas	<p>AS.04-01 Pemberitahuan Penggunaan Norma Penghitungan Penghasilan Neto (NPPN)</p> <p>AS.04-02 Pemberitahuan Pembukuan Stelsel Kas</p>
4.	AS.05 Pemberitahuan DPP Nilai Lain	<p>AS.05-01 Pemberitahuan Besaran Tertentu untuk Memungut dan Menyetorkan PPN Terutang atas Penyerahan Barang Hasil Pertanian Tertentu</p> <p>AS.05-02 Pemberitahuan DPP Harga Jual</p>
5.	AS.06 Surat Keterangan Memenuhi Kriteria Sebagai Wajib Pajak Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2022 (S-KET PP55)	<p>AS.06-01 Pemberian Surat Keterangan Memenuhi Kriteria Sebagai Wajib Pajak Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2022.</p> <p>AS.06-02 Surat Pemberitahuan Memilih Dikenakan PPh Berdasarkan Ketentuan Umum</p>

No.	Menu	Submenu
6.	AS.07 Surat Keterangan Pemanfaatan Jasa Kena Pajak dari Luar Daerah Pabean di Dalam Daerah Pabean (SKJLN)	AS.07-01 Surat Keterangan Pemanfaatan Jasa Kena Pajak dari Luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean (SKJLN)
7.	AS.08 Pemberitahuan Perpanjangan Jangka Waktu Penyampaian SPT	AS.08-01 Pemberitahuan Perpanjangan Jangka Waktu Penyampaian SPT Tahunan
		AS.08-02 Pemberitahuan Penundaan Penyampaian SPOP
8.	AS.09 Penetapan Wajib Pajak (WP) Kriteria Tertentu dan Pengusaha Kena Pajak (PKP) Risiko Rendah	AS.09-01 Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu
		AS.09-02 Penetapan Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah
9.	AS.10 Penilaian Kembali Aktiva Tetap Perusahaan Untuk Tujuan Perpajakan	AS.10-01 Penilaian Kembali Aktiva Tetap Perusahaan untuk Tujuan Perpajakan
		AS.10-02 Angsuran atas Selisih Lebih Penilaian Kembali Aktiva Tetap Perusahaan untuk Tujuan Perpajakan
10.	AS.11 Penetapan Kelompok Harta Berwujud Bukan Bangunan Untuk Keperluan Penyusutan	AS.11-01 Penetapan Kelompok Harta Berwujud Bukan Bangunan untuk Keperluan Penyusutan
		AS.11-02 Penetapan Kelompok Harta Berwujud Bukan Bangunan untuk Keperluan Penyusutan dalam Bidang Usaha Tertentu
11.	AS.12 Penetapan Atas Saat Mulainya Penyusutan Harta Berwujud Yang Dapat Dilakukan Pada Bulan Digunakan atau Bulan Mulai Menghasilkan	AS.12-01 Penetapan atas Saat Mulainya Penyusutan Harta Berwujud yang dapat dilakukan pada Bulan Digunakan atau Bulan Mulai Menghasilkan

No.	Menu	Submenu
12.	AS.13 Penggunaan Nilai Buku Atas Pengalihan Dan Perolehan Harta Dalam Rangka Penggabungan, Peleburan, Pemekaran, Atau Pengambilalihan Usaha	AS.13-01 Penggunaan Nilai Buku atas Pengalihan dan Perolehan Harta dalam Rangka Penggabungan, Peleburan, Pemekaran, atau Pengambilalihan Usaha
		AS.13-02 Permohonan Perpanjangan Jangka Waktu Memperoleh Pernyataan efektif atas Pendaftaran dalam Rangka Penawaran Umum Perdana ( <i>Initial Public Offering</i> )
		AS.13-03 Permohonan Perpanjangan Jangka Waktu untuk Membubarkan Kegiatan Usaha
		AS.13-04 Permohonan Pemindahtanganan Harta untuk Tujuan Peningkatan Efisiensi Perusahaan
13.	AS.14 Izin Menyelenggarakan Pembukuan Dalam Bahasa Inggris dan Mata Uang Dollar Amerika Serikat	AS.14-01 Pemberitahuan Menyelenggarakan Pembukuan dalam Bahasa Inggris dan Mata Uang Rupiah
		AS.14-02 Pemberitahuan Menyelenggarakan Pembukuan dalam Bahasa Inggris dan Mata Uang Dollar Amerika Serikat
		AS.14-03 Izin Menyelenggarakan Pembukuan dalam Bahasa Inggris dan Mata Uang Dollar Amerika Serikat
		AS.14-04 Pemberitahuan Tidak Memanfaatkan Izin Menyelenggarakan Pembukuan/Pencatatan dalam Bahasa Inggris dan Mata Uang Rupiah atau Pembukuan dalam Bahasa Inggris dan Mata Uang Dollar Amerika Serikat
		AS.14-05 Permintaan Pembatalan Izin Menyelenggarakan Pembukuan/Pencatatan dalam Bahasa Inggris dan Mata Uang Rupiah atau Menyelenggarakan Pembukuan dalam Bahasa Inggris dan Mata Uang Dollar Amerika Serikat, atau Permintaan Izin Menyelenggarakan Pembukuan dalam Bahasa Indonesia dan Mata Uang Rupiah

No.	Menu	Submenu
		AS.14-06 Permintaan Penerbitan Kembali Izin Menyelenggarakan Pembukuan/Pencatatan dalam Bahasa Inggris dan Mata Uang Rupiah atau Menyelenggarakan Pembukuan dalam Bahasa Inggris dan Mata Uang Dollar Amerika Serikat
		AS.14-08 Perpanjangan Izin Menyelenggarakan Pembukuan dengan Menggunakan Bahasa Inggris dan Satuan Mata Uang Dollar Amerika Serikat untuk Wajib Pajak yang Memiliki Perjanjian dengan Pemerintah
14.	AS.15 Metode Perubahan Pembukuan/Tahun Buku	AS.15-01 Permintaan Perubahan Metode Pembukuan pada Tahun Pertama
		AS.15-02 Pengajuan Perubahan Tahun Buku/Tahun Pajak pada Tahun Pertama
		AS.15-03 Permintaan Perubahan Metode Pembukuan pada Tahun Kedua dan Selanjutnya
		AS.15-04 Pengakuan Perubahan Tahun Buku pada Tahun Kedua dan Selanjutnya
15.	AS.16 Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Mesin Teraan, Komputerisasi, dan Teknologi Percetakan	AS.16-01 Izin Pembuatan Meterai Teraan
		AS.16-02 Pembetulan Izin Pembuatan Meterai Teraan Berdasarkan Permohonan Wajib Pajak
		AS.16-03 Pencabutan Izin Pembuatan Meterai Teraan Berdasarkan Permohonan Wajib Pajak
		AS.16-05 Izin Pembuatan Meterai Komputerisasi
		AS.16-06 Laporan Pembuatan Meterai Percetakan
		AS.16-08 Izin Pembuatan Meterai Percetakan
		AS.16-09 <i>Monthly Report on the affixing of full Stamp Duty with printing technology.</i>
		AS.16-11 <i>Unlock</i> Mesin Teraan Meterai Digital
		AS.16-12 Pencabutan Izin Pembuatan Meterai Komputerisasi Berdasarkan Permohonan Wajib Pajak

No.	Menu	Submenu
		AS.16-13 Permohonan Penambahan Deposit Mesin Teraan Meterai
		Laporan Bulanan Pembubuhan Meterai Penuh dengan Teknologi Percetakan
16.	AS.17 Surat Keterangan Tidak Dipungut (SKTD)	AS.17-01 Surat Keterangan Tidak Dipungut untuk Setiap Impor/Penyerahan
		AS.17-02 Permohonan Penggantian SKTD PPN
		AS.17-03 Permohonan Perubahan Rencana Kebutuhan Impor dan Perolehan (RKIP)
		AS.17-04 Laporan Realisasi Impor dan/atau Perolehan
17.	AS.18 Pengurangan Angsuran PPh Pasal 25	AS.18-01 Pengurangan Angsuran PPh Pasal 25
		AS.18-02 Tanggapan Wajib Pajak atas Pemberitahuan Dinamisasi Angsuran PPh Pasal 25
18.	AS.19 Surat Keterangan Bebas Pajak Penghasilan (SKB PPh)	AS.19-01 SKB PPh Pasal 21/Pasal 22 selain Impor, Pasal 22 Impor/PPh Pasal 23
		AS.19-02 SKB PPh Pasal 22 atas Impor Emas Batangan dari Wajib Pajak yang Bergerak dalam Bidang Industri Perhiasan Emas untuk Tujuan Ekspor
		AS.19-03 Laporan Realisasi Ekspor/Impor dan Pernyataan Detail Berat Emas Batangan/Perhiasan Emas ( <i>Core</i> )
		AS.19-04 SKB Pemotongan Pajak Penghasilan atas Bunga Deposito dan Tabungan Serta Diskonto Sertifikat Bank Indonesia yang Diterima atau Diperoleh Dana Pensiun yang Pendiriannya Telah Disahkan oleh Menteri Keuangan atau OJK
		AS.19-05 SKB PPh Atas Penghasilan dari Pengalihan Hak Atas Tanah dan Atau Bangunan
19.	AS.20 Angsuran/ Penundaan Ketetapan Pajak	AS.20-01 Permohonan Pengangsuran Pembayaran Ketetapan Pajak

No.	Menu	Submenu
20.	AS.21 Angsuran/ Penundaan PPh Pasal 29	AS.21-01 Permohonan Pengangsuran Pembayaran PPh Pasal 29
		AS.21-02 Permohonan Penundaan Pembayaran PPh Pasal 29
21.	AS.22 Pengenaan PPh Hanya Atas Penghasilan Yang Diterima atau Diperoleh Dari Indonesia Oleh WNA (SPDN)	AS.22-01 Pengenaan PPh Hanya atas Penghasilan yang Diterima atau Diperoleh dari Indonesia oleh WNA (SPDN)
22.	AS.23 Penetapan/ Perpanjangan Penetapan Daerah Tertentu	AS.23-01 Penetapan Daerah Tertentu
		AS.23-02 Perpanjangan Penetapan Daerah Tertentu
23.	AS.24 Penilaian Harta Untuk Tujuan Penyampaian SPT Masa PPh Akhir Pengungkapan Harta Bersih	AS.24-01 Permohonan Penilaian Harta untuk Tujuan Penyampaian SPT Masa PPh Final Pengungkapan Harta Bersih
24.	AS.29 Surat Wajib Pajak	AS.29-01 Permohonan Keterangan Wajib Pajak dalam Rangka Pengajuan Keberatan
		AS.29-02 Permintaan Keterangan Wajib Pajak dalam Rangka Banding
		AS.29-03 Surat Tanggapan atas Surat Permintaan Penjelasan dan Keterangan (SP2DK)
		AS.29-04 Tanggapan Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan (SPHP)
		AS.29-05 Pengisian Rincian Penghitungan NJOP (RPN)
		AS.29-06 Surat Tanggapan Atas Klarifikasi SPOP
		AS.29-07 Surat Wajib Pajak (Otomatis)
		AS.29-08 Surat Wajib Pajak - Manual

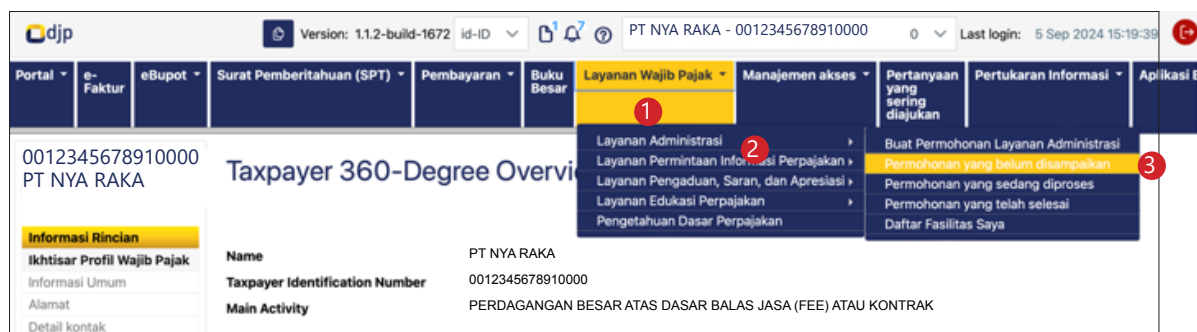
No.	Menu	Submenu
25.	AS.31 Fasilitas Perpajakan untuk Minyak dan Gas Bumi	AS.31-01 SKFP untuk Kegiatan Hulu Minyak dan Gas Bumi-Eksplorasi
		AS.31-02 SKFP untuk Kegiatan Hulu Minyak dan Gas Bumi-Eksploitasi
		AS.31-03 SKFP untuk Kegiatan Hulu Minyak dan Gas Bumi-Gross Split
		AS.31-04 Penggantian SKFP
26.	AS.32 Pencatatan Beban Kerugian Karena Kejadian Luar Biasa	AS.32-01 Permohonan Penundaan Pembebanan Kerugian atas Pengalihan atau Penarikan Harta yang Mendapatkan Penggantian Asuransi untuk Dibukukan sebagai Beban Masa Kemudian
27.	AS.34 Surat Keterangan Bebas PPN atas Impor dan/ atau Penyerahan Barang Kena Pajak Tertentu dan/atau Penyerahan Jasa Kena Pajak Tertentu	AS.34-01 Surat Keterangan Bebas PPN atas Impor dan/atau Penyerahan Barang Kena Pajak Tertentu dan/atau Penyerahan Jasa Kena Pajak Tertentu
		AS.34-02 Penggantian SKB PPN atas Impor dan/atau Penyerahan BKP Tertentu dan/atau Penyerahan JKP Tertentu
28.	AS.36 SKB Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Penjualan atas Barang Mewah Kepada Perwakilan Negara Asing dan Badan Internasional serta Pejabatnya	AS.36-01 SKB Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Penjualan Atas Barang Mewah Kepada Perwakilan Negara Asing dan Badan Internasional Serta Pejabatnya
		AS.36-02 Laporan Pengalihan BKP atau Pengalihmanfaatan JKP Yang Dilakukan Kepada Sesama PNABI
29.	AS.37 Surat Keterangan Bebas Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (SKB PPnBM) Kendaraan Bermotor	AS.37-01 Surat Keterangan Bebas PPnBM atas Impor atau Penyerahan Kendaraan Bermotor
		AS.37-02 Penggantian Surat Keterangan Bebas PPnBM atas Impor atau Penyerahan Kendaraan Bermotor

No.	Menu	Submenu
30.	AS.38 Surat Keterangan Bebas Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (SKB PPnBM) Selain Kendaraan Bermotor	AS.38-01 SKB PPnBM atas Impor atau Penyerahan BKP Selain Kendaraan Bermotor
		AS.38-02 Penggantian SKB PPnBM atas BKP Selain Kendaraan Bermotor
31.	AS.39 e-Pelaporan	AS.39-01 Laporan Realisasi Investasi

**Tabel 3** JENIS DAN SUBJENIS LAYANAN ADMINISTRASI

## B Permohonan yang Belum Disampaikan (Service Requests Not Submitted)

Menu ini digunakan untuk melihat daftar permohonan layanan perpajakan yang sudah dibuat oleh wajib pajak namun belum dikirimkan (*submit*) ke DJP. Menu ini dapat digunakan untuk melengkapi informasi dan/atau dokumen yang dibutuhkan atas permohonan tersebut.



Gambar 8 TAMPILAN SUBMENU PERMOHONAN YANG BELUM DISAMPAIKAN

Berikut ditampilkan data dan informasi pada submenu Permohonan yang Belum Disampaikan.

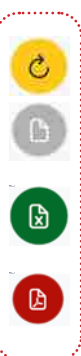
SERVICE REQUEST NOT SUBMITTED

Request Number	TIN/NIK	Taxpayer Name	Service Type Code	Service Type Code Name
P0000134318	0012345678910000	PT NYA RAKA	AS.01	AS.01 Pemenuhan Kewajiban Perpajaka
P0000136718	0012345678910000	PT NYA RAKA	AS.01	AS.01 Pemenuhan Kewajiban Perpajaka
P0000136955	0012345678910000	PT NYA RAKA	AS.01	AS.01 Pemenuhan Kewajiban Perpajaka

Showing 1 to 3 of 3 entries

Gambar 9 TAMPILAN ISI SUBMENU DAFTAR PERMOHONAN YANG BELUM DISAMPAIKAN

Di seluruh kolom data di atas tersedia filter data yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk mempercepat pencarian data yang dibutuhkan. Selain itu pada halaman submenu ini terdapat fungsi tombol diantaranya:



**Refresh:** Untuk memperbarui tampilan halaman

**Export to CSV:** Untuk menyalin dan mengunduh data yang ditampilkan ke dalam bentuk format CSV (*Comma Separate Value*).

**Export to Excell:** Untuk menyalin dan mengunduh data yang ditampilkan ke dalam bentuk format Excell (.xlsx).

**Export to PDF:** Untuk menyalin dan mengunduh data yang ditampilkan ke dalam bentuk format Pdf (.pdf).

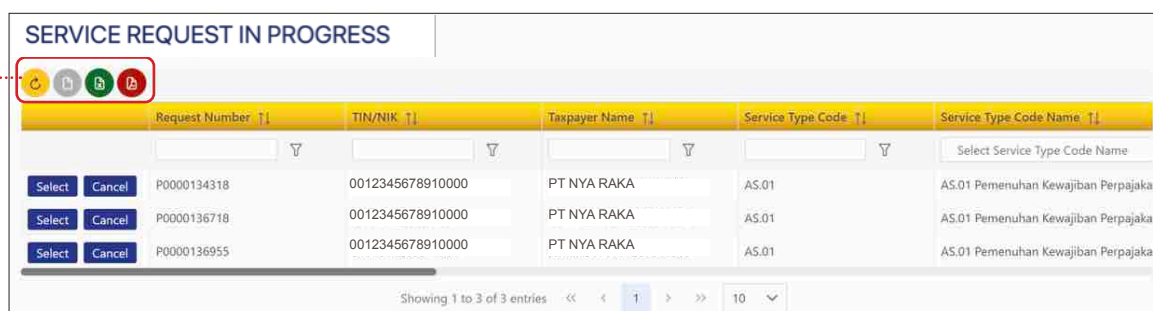
### C Permohonan yang Sedang Diproses (Service Requests In Progress)

Menu ini digunakan untuk melihat daftar permohonan layanan perpajakan yang sudah diajukan dan masih dalam proses penelitian oleh petugas.



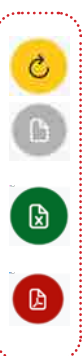
Gambar 10 TAMPILAN SUBMENU PERMOHONAN YANG SEDANG DIPROSES

Berikut ditampilkan data dan informasi pada submenu Permohonan yang Belum Disampaikan.



Gambar 11 TAMPILAN ISI SUBMENU DAFTAR PERMOHONAN YANG SEDANG DIPROSES

Di seluruh kolom data di atas tersedia filter data yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk mempercepat pencarian data yang dibutuhkan. Selain itu pada halaman submenu ini terdapat fungsi tombol diantaranya:



**Refresh:** Untuk memperbarui tampilan halaman

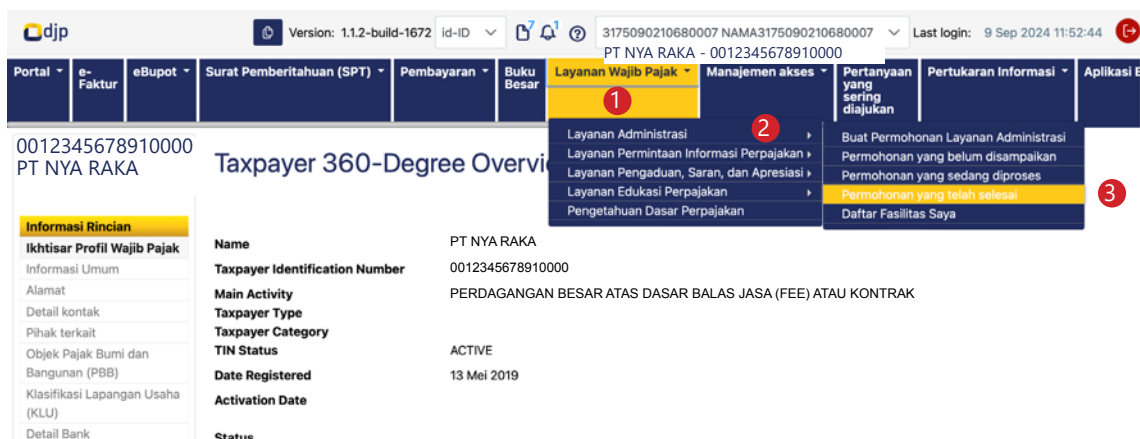
**Export to CSV:** Untuk menyalin dan mengunduh data yang ditampilkan ke dalam bentuk format CSV (*Comma Separate Value*).

**Export to Excell:** Untuk menyalin dan mengunduh data yang ditampilkan ke dalam bentuk format Excell (.xlsx).

**Export to PDF:** Untuk menyalin dan mengunduh data yang ditampilkan ke dalam bentuk format Pdf (.pdf).

## D Permohonan yang Telah Selesai (Service Requests Submitted)

Menu ini digunakan untuk melihat daftar permohonan layanan perpajakan yang diajukan wajib pajak dan sudah selesai diproses oleh DJP.



Gambar 12 TAMPILAN SUBMENU PERMOHONAN YANG TELAH DIPROSES

Berikut ditampilkan data dan informasi pada submenu Permohonan yang Belum Disampaikan.

SERVICE REQUEST PROCESSED

Request Number	TIN/NIK	Taxpayer Name	Service Type Code	Service Type Code Name
P0000134318	0012345678910000	PT NYA RAKA	AS.01	AS.01 Pemenuhan Kewajiban Perpajaka
P0000136718	0012345678910000	PT NYA RAKA	AS.01	AS.01 Pemenuhan Kewajiban Perpajaka
P0000136955	0012345678910000	PT NYA RAKA	AS.01	AS.01 Pemenuhan Kewajiban Perpajaka

Showing 1 to 3 of 3 entries

Gambar 13 TAMPILAN ISI SUBMENU DAFTAR PERMOHONAN YANG BELUM DISAMPAIKAN

Di seluruh kolom data di atas tersedia filter data yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk mempercepat pencarian data yang dibutuhkan. Selain itu pada halaman submenu ini terdapat fungsi tombol diantaranya:



**Refresh:** Untuk memperbarui tampilan halaman

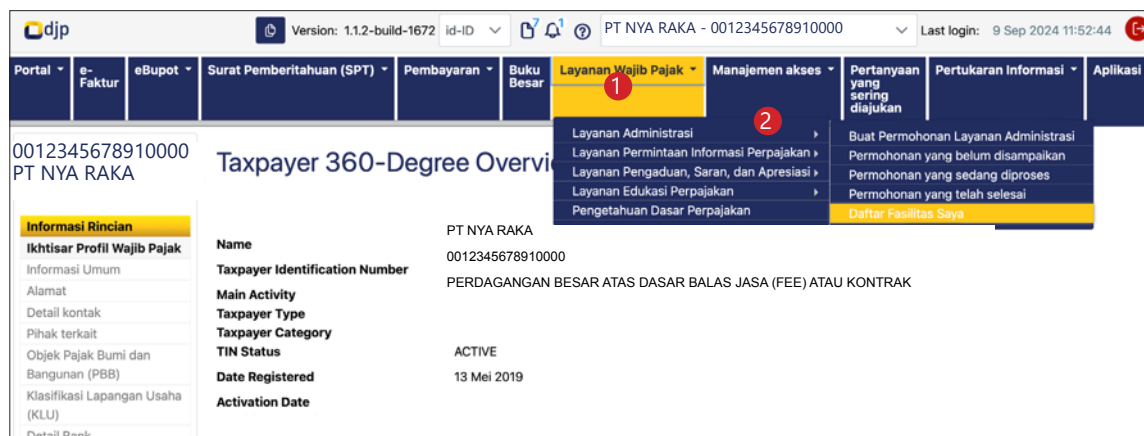
**Export to CSV:** Untuk menyalin dan mengunduh data yang ditampilkan ke dalam bentuk format CSV (Comma Separate Value).

**Export to Excell:** Untuk menyalin dan mengunduh data yang ditampilkan ke dalam bentuk format Excell (.xlsx).

**Export to PDF:** Untuk menyalin dan mengunduh data yang ditampilkan ke dalam bentuk format Pdf (.pdf).

## E Daftar Fasilitas Saya (Facilities Register)

Menu ini digunakan untuk melihat daftar fasilitas perpajakan yang telah dimiliki oleh wajib pajak dalam rangka memenuhi pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku.



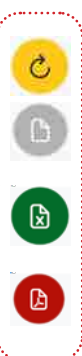
Gambar 14 TAMPILAN SUBMENU FASILITAS SAYA

Berikut ditampilkan data dan informasi pada submenu Fasilitas Saya.



Gambar 15 TAMPILAN ISI SUBMENU DAFTAR FASILITAS SAYA

Di seluruh kolom data di atas tersedia filter data yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk mempercepat pencarian data yang dibutuhkan. Selain itu pada halaman submenu ini terdapat fungsi tombol diantaranya:



**Refresh:** Untuk memperbarui tampilan halaman

**Export to CSV:** Untuk menyalin dan mengunduh data yang ditampilkan ke dalam bentuk format CSV (*Comma Separate Value*).

**Export to Excell:** Untuk menyalin dan mengunduh data yang ditampilkan ke dalam bentuk format Excell (.xlsx).

**Export to PDF:** Untuk menyalin dan mengunduh data yang ditampilkan ke dalam bentuk format Pdf (.pdf).

## 03

# Layanan Interaktif

## › Sekilas Layanan Interaktif

Layanan Interaktif merupakan komunikasi dua arah antara wajib pajak/non-wajib pajak dengan Direktorat Jenderal Pajak. Layanan Ini mencakup permintaan informasi perpajakan (*general inquiry*), pengaduan (*complaint*), saran (*suggestion*), dan penghargaan (*appreciation*) dari Wajib Pajak/non-Wajib Pajak, termasuk hasil permohonan atau pertanyaan Wajib Pajak tidak memiliki dampak dalam status akun Wajib Pajak dan tidak memiliki nilai moneter.

Bentuk layanan yang termasuk permintaan informasi perpajakan meliputi konsultasi melalui *contact center*, tatap muka atau media lainnya, penyelesaian eskalasi, dan permintaan afirmasi (surat penegasan). Layanan yang termasuk layanan pengaduan meliputi pengaduan atas kode etik dan disiplin, layanan dan sarana prasarana, serta tindak pidana perpajakan. Untuk penyampaian saran, masukan, dan pendapat atas proses bisnis dan sistem yang dikelola DJP dikategorikan sebagai saran, sedangkan segala bentuk ucapan/ungkapan penghargaan atau terima kasih yang

disampaikan wajib pajak melalui telepon, *email*, surat, media sosial, atau media lainnya atas layanan yang diberikan DJP dikategorikan sebagai apresiasi.

Tindak lanjut atas semua penyampaian tersebut juga merupakan bagian dari layanan interaktif berbagai saluran yang meliputi saluran *online* (*email*, *livechat*, media sosial), telepon, *contact center*, dan saluran lainnya disediakan dalam rangka memberikan layanan interaktif. Namun, tujuan akhirnya adalah meningkatkan penggunaan saluran *online*.

## > Panduan dan Penjelasan Permohonan Layanan Interaktif

Berikut ini merupakan panduan dan penjelasan terkait tata cara pengajuan permohonan layanan interaktif secara *online* melalui Coretax.

- Masuk ke laman Coretax.

Gambar 16 TAMPILAN LAMAN CORETAX

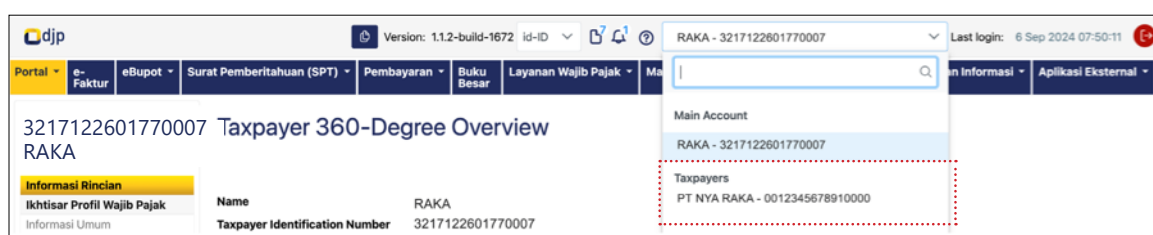
- 1 Isikan **username** [1] berupa NIK/ NPWP 16 digit
- 2 masukkan **kata sandi (password)** [2]
- 3 Pilih **bahasa (language)** [3] yang akan digunakan (pilihan id-ID untuk bahasa Indonesia atau en-US untuk bahasa Inggris)
- 4 masukkan **kode keamanan (captcha)** [4]
- 5 klik tombol **Login** [5]

- Selanjutnya akan disajikan *dashboard* Coretax sebagai berikut.



Gambar 17 TAMPILAN DASHBOARD CORETAX

Dalam hal pengajuan layanan untuk kepentingan pihak yang diwakili/dikuasakan, silakan lakukan *impersonating* terlebih dahulu ke akun pihak yang dikuasakan/diwakili dengan cara memilih nama **Taxpayers** dimaksud.



Gambar 18 TAMPILAN PEMILIHAN IMPERSONATING WAJIB PAJAK

Untuk mendapatkan layanan interaktif, Wajib Pajak memilih menu **Layanan Permintaan Informasi Perpajakan (Taxpayer Services)** kemudian disediakan 2 (dua) submenu yaitu layanan komunikasi dua arah antara Wajib Pajak dengan DJP (*General Inquiry*) dan layanan pengaduan, saran, dan apresiasi (*Complaints, Suggestions and Appreciations*).



Gambar 19 TAMPILAN PEMILIHAN SUBMENU LAYANAN PERMINTAAN INFORMASI PERPAJAKAN

## A Layanan Komunikasi Dua Arah (General Inquiry)

Submenu ini menyediakan fitur untuk melihat riwayat layanan permintaan informasi perpajakan yang disampaikan wajib pajak baik secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP)/ Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) maupun melalui sarana tidak langsung.

Untuk mengakses menu ini, silakan masuk ke menu **Layanan Wajib Pajak** (*Taxpayer Services*) [1] --> **Layanan Permintaan Informasi Perpajakan** (*General Inquiry*) [2] --> **Register Permintaan Informasi Perpajakan** (*General Inquiry Register*) [3].



Gambar 20 TAMPILAN PEMILIHAN SUBMENU LAYANAN PERMINTAAN INFORMASI PERPAJAKAN

Submenu ini menyediakan fitur untuk melihat riwayat layanan permintaan informasi perpajakan yang disampaikan Wajib Pajak baik secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP)/ Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) maupun melalui sarana tidak langsung.

Berikut ini adalah tampilan dari menu **Register Permintaan Informasi Perpajakan** (*General Inquiry Register*).



Gambar 21 TAMPILAN ISI SUBMENU REGISTER PERMINTAAN INFORMASI PERPAJAKAN

Ada 3 (tiga) jenis riwayat permintaan informasi perpajakan yang ditampilkan dalam sub menu ini, yaitu:

### 1. **Konsultasi Perpajakan.**

Yaitu konsultasi yang dilakukan Wajib Pajak melalui kanal-kanal yang tersedia, seperti permintaan informasi melalui *helpdesk* maupun *non-helpdesk* pada KPP, Kanwil dan unit lainnya di DJP atau melalui *contact center*, seperti telepon, email, twitter, dan chat;

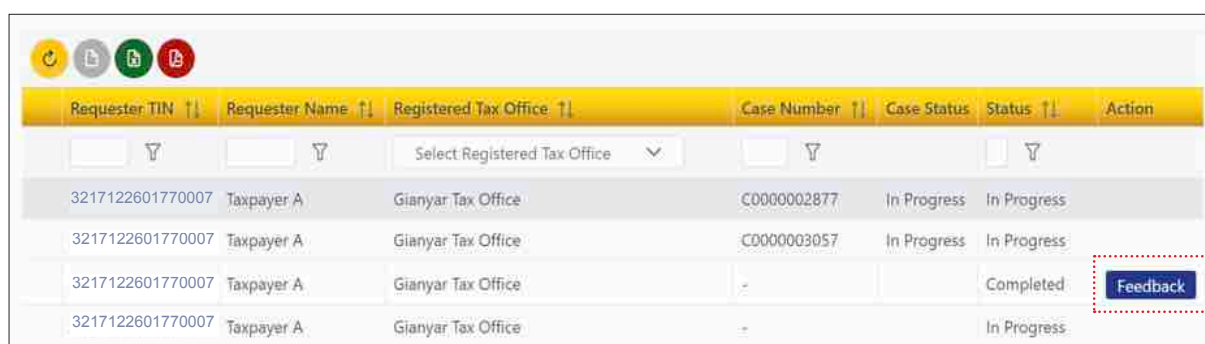
### 2. **Eskalasi atas Permintaan Informasi Perpajakan.**

Yaitu permintaan informasi perpajakan melalui *contact center* yang memerlukan jawaban kompleks di luar wewenang *contact center*, akan dieskalasi ke direktorat terkait. Setelah mendapat jawaban dari direktorat terkait baru kemudian disampaikan kembali kepada Wajib Pajak;

### 3. **Permohonan Penegasan.**

Yaitu penyampaian surat permohonan penegasan Wajib Pajak atas permasalahan perpajakan yang membutuhkan jawaban tertulis.

Setelah kasus selesai, wajib pajak mempunyai opsi untuk memberikan tanggapannya dengan mengklik tombol **Feedback** (Masukan) [1]. Tombol ini dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan masukan atas pengalaman yang diperoleh saat proses penanganan kasus.



Requester TIN	Requester Name	Registered Tax Office	Case Number	Case Status	Status	Action
3217122601770007	Taxpayer A	Gianyar Tax Office	C0000002877	In Progress	In Progress	
3217122601770007	Taxpayer A	Gianyar Tax Office	C0000003057	In Progress	In Progress	
3217122601770007	Taxpayer A	Gianyar Tax Office	-		Completed	<b>Feedback</b>
3217122601770007	Taxpayer A	Gianyar Tax Office	-		In Progress	

**Gambar 22** TAMPILAN ISI SUBMENU PERMINTAAN INFORMASI PERPAJAKAN

Terdapat empat kolom untuk memberikan pemeringkatan atas kualitas layanan [2], seperti:

- Akses Informasi (*Information Accessibility*)
- Akses Pelayanan (*Service Accessibility*)
- Kinerja Pelayanan (*Service Performance*), dan
- Prosedur (*Procedure*).

Gambar 23 TAMPILAN TAXPAYER SERVICE FEEDBACK

Pemetaan tanggapan *feedback* diberikan dalam skala sebagai berikut:

- a. Tidak Baik – 1
- b. Kurang Baik – 2
- c. Cukup Baik – 3
- d. Baik – 4
- e. Baik Sekali – 5

Dengan menggunakan skala penilaian numerik ini, umpan balik yang diberikan oleh wajib pajak dapat digunakan secara efektif oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk menganalisis dan menilai kinerja lebih lanjut.

Wajib Pajak hanya dapat mengirimkan *feedback* satu kali. Setelah Wajib Pajak mengirimkan *feedback*-nya, fungsi tombol masukan (***feedback***) akan berubah menjadi tombol lihat masukan (***Show Feedback***).

Meskipun wajib pajak dapat melihat masukan, mereka tidak akan dapat mengubahnya, karena tombol "Simpan" (***Save***) [3] akan dihilangkan. Hal ini memastikan bahwa *feedback* yang diberikan oleh Wajib Pajak tetap tidak berubah dan berfungsi sebagai catatan masukan mereka.

## B Layanan Pengaduan, Saran, dan Apresiasi (Complaints, Suggestions, and Appreciations)

Submenu ini digunakan untuk mengajukan pengaduan, saran dan apresiasi dari wajib pajak/ non-wajib pajak.

Penanganan pengaduan wajib pajak/ non-wajib pajak akan dikategorikan menurut jenisnya, yaitu Kode Etik dan Disiplin Pegawai (KED), Pelayanan Perpajakan (PSP), serta Tindak Pidana Perpajakan (TPP). Pengaduan TPP juga meliputi Informasi, Data, Laporan, dan Pengaduan (IDLP).

Untuk mengakses submenu ini, wajib pajak memilih menu **Layanan Wajib Pajak (Taxpayer Services)** [1] --> submenu **Layanan Pengaduan, Saran, dan Apresiasi (Complaints, Suggestions and Appreciations)** [2] seperti gambar berikut.

The screenshot displays the CORETAX user interface. At the top, there is a navigation bar with various menu items: Portal, e-Faktur, eBupot, Surat Pemberitahuan (SPT), Pembayaran, Buku Besar, **Layanan Wajib Pajak** (marked with a red circle 1), Manajemen akses, Pertanyaan yang sering diajukan, Pertukaran Informasi, and Aplikasi E. The 'Layanan Wajib Pajak' menu is expanded, showing sub-menus: Layanan Administrasi, Layanan Permintaan Informasi Perpajakan, **Layanan Pengaduan, Saran, dan Apresiasi** (marked with a red circle 2), Layanan Edukasi Perpajakan, and Pengetahuan Dasar Perpajakan. Below the navigation bar, the user's profile information is visible, including the RAKA number 3217122601770007 and the taxpayer name 'Taxpayer 360-Degree Over'. A sidebar on the left contains a list of menu items under 'Informasi Rincian', such as 'Ikhtisar Profil Wajib Pajak', 'Informasi Umum', 'Alamat', 'Detail kontak', 'Pihak terkait', 'Objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)', 'Klasifikasi Lapangan Usaha (KLU)', 'Detail Bank', 'Unit Keluarga untuk Kepentingan Perpajakan', 'Tempat Kegiatan Usaha/Sub Unit', 'Kewajiban Perpajakan', and 'Wakil/Kuasa'. The main content area displays taxpayer details for RAKA 3217122601770007, including Name, Taxpayer Identification Number, Main Activity, Taxpayer Type, Taxpayer Category, TIN Status, Date Registered, Activation Date, Taxable Person for VAT Purposes Status, Appointment Date, Regional Tax Office, Local Tax Office, Supervisory Section, and Date of Last Profile Update.

Gambar 24 TAMPILAN LAYANAN PENGADUAN, SARAN, DAN APRESIASI

Terdapat 2 fitur dalam sub menu ini yaitu fitur untuk mengajukan dan melihat riwayat pengaduan, saran dan apresiasi.

1. Pengajuan Pengaduan, Saran, dan Apresiasi (*Submit Complaints, Suggestions and Appreciations*)
2. Riwayat Layanan Pengaduan, Saran, dan Apresiasi (*Complaints, Suggestions and Appreciations Register*)

● **Input Pengajuan Pengaduan, Saran, dan Apresiasi (Submit Complaints, Suggestions and Appreciations)**

Fitur ini digunakan untuk mengajukan pengaduan, saran dan apresiasi atas layanan yang diberikan oleh petugas pajak. Untuk mengajukan, silakan masuk ke menu **Layanan Wajib Pajak (Taxpayer Services)** [1] --> submenu **Layanan Pengaduan, Saran, dan Apresiasi (Complaints, Suggestions and Appreciations)** [2] --> **Input Layanan Pengaduan, Saran, dan Apresiasi (Submit Complaints, Suggestions and Appreciations)** [3].



Gambar 25 TAMPILAN INPUT PENGADUAN, SARAN, DAN APRESIASI

Berikutnya akan disajikan formulir sebagai berikut.

### Complaints, Suggestions and Appreciations Submission Form

Download Formulir Pengaduan, Saran, Apresiasi (untuk pengajuan secara tatap muka)

<b>Data Permohonan</b>	
Wajib Pajak Terdaftar*	Yes
Tanggal Penerimaan	09-09-2024
Media*	Please select
<b>Pihak Pelapor</b>	
NPWP/NIK Pelapor	3217122601770007
Nama Pelapor	RAKA
Alamat Pelapor	JL. JENDERAL GATOT SUBROTO KAV.40-42, JAKARTA SELATAN
Telepon Pelapor 1	+628777777777
Telepon Pelapor 2	
Email Pelapor 1	trainingctas_op@kemenkeu.go.id
Email Pelapor 2	
Nama Pemohon*	NAMA3275042005670008
Telepon Pelapor	
Email Pelapor	
NIP/ID Pelapor	
Jabatan Pelapor	
Unit DJP/Kanwil Pelapor	Please select
Unit DJP/KPP Pelapor	Please select

Gambar 26 TAMPILAN DETAIL FORMULIR PENGADUAN, SARAN, DAN APRESIASI-BAGIAN 1

Isi kolom **Pihak Pelapor (Reporter Party)** [4] dengan pihak yang mengadukan/ pemberi saran/pemberi apresiasi. Lengkapi kolom yang berwarna putih (jika diperlukan). Selanjutnya isikan **Pihak Terlapor (Reported Party)** dengan identitas pihak yang diadukan/diberi saran/ diberi apresiasi. Untuk menambahkan tekan tombol **Tambah Data (Add New Data)** [5]



**Gambar 27** TAMPILAN TOMBOL TAMBAH DATA PADA PIHAK TERLAPOR

Pada data terlapor isikan **NPWP/NIK Terlapor (TIN)**, **Nama (Name)**, **Alamat (Address)**, **Email**, **NIP/ID (Employee ID)**, **Unit DJP/Kanwil (Reported Tax Region)**, **Unit DJP/KPP (Reported Tax Office)**, dan **Hubungan dengan Pelapor (Reported Relation with Reporter)** [6]

**Gambar 27** TAMPILAN ISIAN DATA PADA PIHAK TERLAPOR

Lanjutkan dengan pengisian kolom berikutnya seperti **jenis pengaduan (complaint type)**, **tanggal pengaduan (Date of Occurrence)**, **periode (Period/Year)**, **lokasi pengaduan (Location of Occurrence)**, **judul pengaduan/dugaan pelanggaran (Alleged Violation)**, dan **uraian pengaduan/saran/apresiasi (Description of Complaint / Suggestion / Appreciation)** sebagaimana ditunjukkan pada gambar 28.

**Gambar 28** TAMPILAN DETAIL DATA PENGADUAN, SARAN, APRESIASI

Pada jenis pengaduan, tersedia 5 (lima) pilihan yaitu:

- Apresiasi (*Appreciation*)
- Pengaduan Kode Etik dan Disiplin Pegawai (*Code of Ethic and Employee Discipline Complain*)
- Pengaduan Pelayanan Perpajakan (*Suggestion*)
- Pengaduan Tindak Pidana di Bidang Perpajakan (*Tax Fraud Compliant*)
- Saran (*Tax Service Complaint*)

Pilih jenis yang sesuai dan lengkapi kolom lain yang tersedia (kolom bertanda bintang wajib diisi).

**Gambar 29** TAMPILAN DETAIL BUKTI PENDUKUNG

Lanjutkan dengan melengkapi Bukti Pendukung (***Supporting Evidence***) dengan cara menekan tombol **Tambah data** (*Add New Data*). Lalu akhiri dengan menekan tombol **Submit** untuk mengirimkan laporan.

● **Register Layanan Pengajuan Pengaduan, Saran, dan Apresiasi (Register Complaints, Suggestions and Appreciations)**

Fitur ini digunakan untuk melihat riwayat dan status dari pengaduan, saran dan apresiasi yang dilakukan oleh wajib pajak.

Untuk melihatnya, silakan masuk ke menu **Layanan Wajib Pajak (Taxpayer Services)** [1] --> submenu **Layanan Pengaduan, Saran, dan Apresiasi (Complaints, Suggestions and Appreciations)** [2] --> **Register Layanan Pengaduan, Saran, dan Apresiasi (Complaints, Suggestions and Appreciations Register)** [3].



**Gambar 30** TAMPILAN REGISTER LAYANAN PENGADUAN, SARAN, DAN APRESIASI

Selanjutnya akan ditampilkan daftar riwayat dan status semua pengaduan, saran dan apresiasi yang dilakukan oleh wajib pajak seperti ditunjukkan pada gambar 31 di bawah ini.



**Gambar 31** TAMPILAN ISI REGISTER LAYANAN PENGADUAN, SARAN, DAN APRESIASI

## 04

# Layanan Edukasi

## > Sekilas Layanan Edukasi

Layanan edukasi bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, kesadaran, dan kepatuhan sukarela wajib pajak dengan penyediaan informasi dan pemberian asistensi pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan kepada wajib pajak.

Layanan edukasi dapat berbentuk penyuluhan langsung secara aktif, penyuluhan langsung secara pasif, penyuluhan tidak langsung satu arah, atau penyuluhan tidak langsung dua arah.

Proses pengorganisasian dan pengadministrasian layanan edukasi pada sistem Coretax diharapkan akan berjalan secara efektif karena didukung dengan data dan informasi pada proses bisnis lainnya, antara lain: *Business Intelligence, Compliance Risk Management, Knowledge Management, dan Taxpayer Account Management*. Di sisi wajib pajak, terdapat 4 (empat) submenu layanan edukasi yaitu:

1. Kegiatan Kelas Pajak (*Education Class Activity*)
2. Materi Edukasi (*Education Material*)
3. Permohonan Program Edukasi/Narasumber (*Submit Education Program Request*)
4. Daftar Permohonan Edukasi (*Education Program Request Grid*)

## > Panduan dan Penjelasan Permohonan Layanan Edukasi

Berikut ini merupakan panduan dan penjelasan terkait tata cara pengajuan permohonan layanan edukasi secara *online* melalui Coretax.

- Masuk ke laman Coretax.

- 1 Isikan **username** [1] berupa NIK/ NPWP 16 digit
- 2 masukkan **kata sandi (password)** [2]
- 3 Pilih **bahasa (language)** [3] yang akan digunakan (pilihan id-ID untuk bahasa Indonesia atau en-US untuk bahasa Inggris)
- 4 masukkan **kode keamanan (captcha)** [4]
- 5 klik tombol **Login** [5]

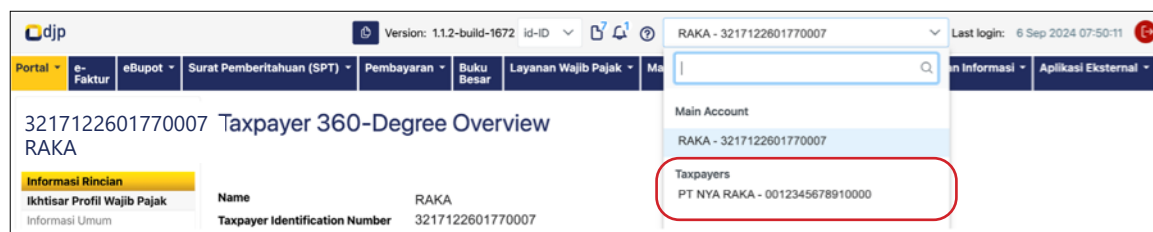
Gambar 32 TAMPILAN LAMAN CORETAX

- Selanjutnya akan disajikan *dashboard* Coretax sebagai berikut.

Informasi Rincian	
<b>Ikhtisar Profil Wajib Pajak</b>	<b>Name</b> RAKA
Informasi Umum	<b>Taxpayer Identification Number</b> 3217122601770007
Alamat	<b>Main Activity</b> PEGAWAI SWASTA
Detail kontak	<b>Taxpayer Type</b> Orang Pribadi atau Warisan Belum Terbagi
Pihak terkait	<b>Taxpayer Category</b> Orang Pribadi
Objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	<b>TIN Status</b> ACTIVE
Klasifikasi Lapangan Usaha (KLU)	<b>Date Registered</b> 13 Mei 2019
Detail Bank	<b>Activation Date</b>
Unit Keluarga untuk Kepentingan Perpajakan	<b>Taxable Person for VAT Purposes Status</b> <input type="checkbox"/>
	<b>Taxable Person for VAT Purposes</b>

Gambar 33 TAMPILAN DASHBOARD CORETAX

Dalam hal pengajuan layanan untuk kepentingan pihak yang diwakili/dikuasakan, silakan lakukan *impersonating* terlebih dahulu ke akun pihak yang dikuasakan/diwakili dengan cara memilih nama **Taxpayers** dimaksud.



Gambar 34 TAMPILAN PEMILIHAN IMPERSONATING WAJIB PAJAK

● Pilih menu **Layanan Wajib Pajak (Taxpayer Services)** [1]



Gambar 35 TAMPILAN SUBMENU LAYANAN EDUKASI

Terdapat 3 (tiga) submenu terkait Layanan Edukasi, yaitu:

1. Layanan Edukasi Perpajakan (*Education Services*),
2. Riwayat Edukasi Perpajakan (*Education History*), dan
3. Materi Perpajakan Dasar (*Basic Knowledge of Taxation*).

Penjelasan atas sub-submenu tersebut dapat dilihat pada halaman berikut.

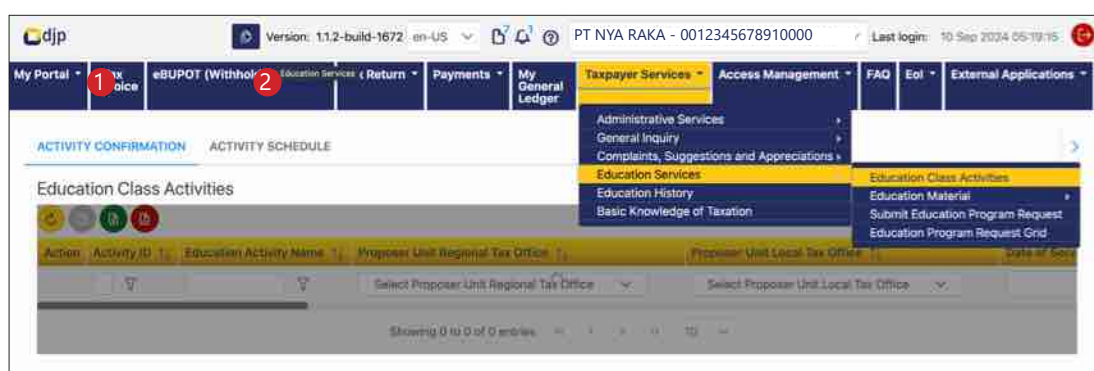
## A Layanan Edukasi Perpajakan (Education Material Services)

Pada submenu ini, terdapat 3 (tiga) fitur layanan yakni Kelas Pajak, Materi Edukasi, Permohonan Narasumber. Berikut disampaikan tahapan dan penjelasan terkait fitur-fitur tersebut.

### ● Kelas Pajak (*Education Class Activities*)

Fitur ini digunakan untuk mengajukan permohonan mengikuti kelas pajak maupun untuk mengonfirmasi kehadiran atas undangan kelas pajak. Untuk dapat mengakses fitur ini, wajib pajak melakukan langkah-langkah sebagai berikut.

1. Wajib Pajak memilih fitur **Education Class Activities** (Kegiatan Kelas Pajak Pendidikan) seperti Gambar 36 di bawah ini.



Gambar 36 TAMPILAN SUBMENU LAYANAN EDUKASI

2. Berikutnya akan ditampilkan dua submenu, yaitu **Activity Confirmation** (Konfirmasi Aktivitas) [1] dan **Activity Schedule** (Jadwal Aktivitas) [2].

**Activity Confirmation** (Konfirmasi Aktivitas) [1] berisi daftar undangan kelas pajak kepada wajib pajak terpilih yang memerlukan konfirmasi kehadiran. Jika wajib pajak ingin mengahadirinya silahkan pilih **Confirm** atau **Reject** jika berhalangan.

**Activity Schedule** (Jadwal Aktivitas) [2] berisi daftar kelas pajak yang tersedia untuk wajib pajak secara umum. Dalam submenu ini wajib pajak dapat mengetahui tema materi kelas pajak, unit kerja penyelenggara, waktu pelaksanaan, lokasi kegiatan serta daya tampung peserta edukasi seperti diilustrasikan pada gambar 37 halaman berikut. Untuk dapat mengikuti kelas pajak yang sudah terjadwal, wajib pajak dapat mendaftar dengan cara menekan tombol **Schedule** (Jadwal).

ACTIVITY CONFIRMATION **ACTIVITY SCHEDULE**

Education Class Activities

Action	Activity ID	Education Activity Name	Proposer Unit Regional Tax Office
<a href="#">Schedule</a>	AE-2417225	Asistenal Pelaporan dan Pembayaran SPT Tahunan Usahawan	East Java I Regional Tax Office
<a href="#">Schedule</a>	AE-2417449	edukasi PPN	Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat
<a href="#">Schedule</a>	AE-2417684	Tax Goes To Campus	Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat
<a href="#">Schedule</a>	AE-2417457	Edukasi One On One Wajib Pajak DSPT	Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat
<a href="#">Schedule</a>	AE-2417466	TGTS	Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat
<a href="#">Schedule</a>	AE-2418927	One on One	South Sumatera and Kepulauan Bangka Belitung Regional Tax Office
<a href="#">Schedule</a>	AE-2418884	Edukasi Kewajiban Perpajakan WP.OP UMKM	South Sumatera and Kepulauan Bangka Belitung Regional Tax Office
	AE-2417462	Sosialisai PMK 007	Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat
	AE-2417454	Panduan Pajak 9.9	Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat
	AE-2417890	Sosialisasi	Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Gambar 37 TAMPILAN ISI SUBMENU ACTIVITY SCHEDULE

Wajib pajak yang tertarik untuk mengikuti kelas pajak yang tersedia, dapat mendaftar dengan menekan tombol **Schedule** (Jadwal) dan melengkapi formulir isian yang disediakan sebagai berikut .

Create Schedule Education Activity

Submission Channel \* Online (Portal Wajib Pajak)

Education Activity Name Asistensal Pelaporan dan Pembayaran SPT Tahunan Usahawan

Start Date 25-09-2024

Start Time 09:00

Location Green Room KPP Pratama Surabaya Rungkut

Registered Taxpayer

Role \* **1** Please Select

Taxpayer \* Search taxpayer

Participant Name

Participant Phone Number

Participant Address

Participant Email

Reserve Seat \* **2**

Available Seat \* 0

**3** Save Cancel

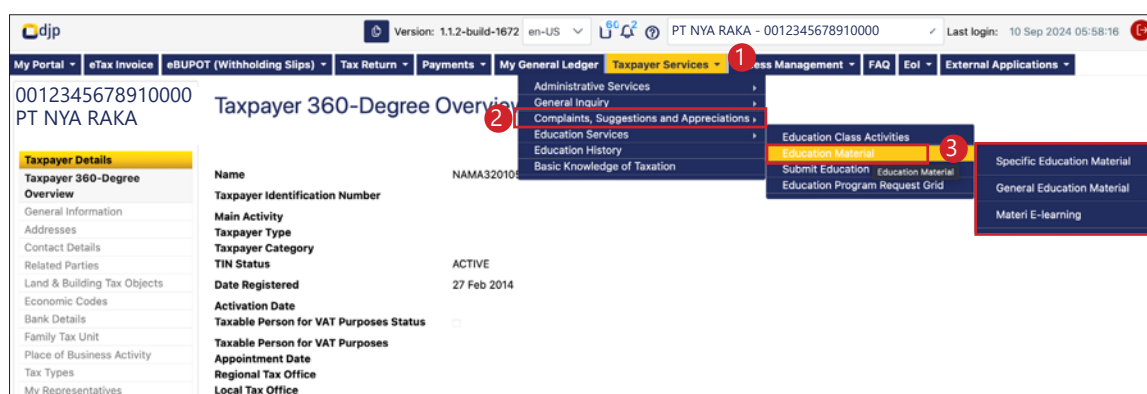
Gambar 38 TAMPILAN ISI FORMULIR PENDAFTARAN EDUKASI

Isikan **Role** (Kuasa Wajib Pajak/Wajib Pajak/Wakil Wajib Pajak (Pengurus)) **[1]**, Kursi yang dipesan (**Reserve Seat**) **[2]**, lalu tekan tombol Simpan (**Save**) **[3]**.

● **Materi Edukasi (Education Material)**

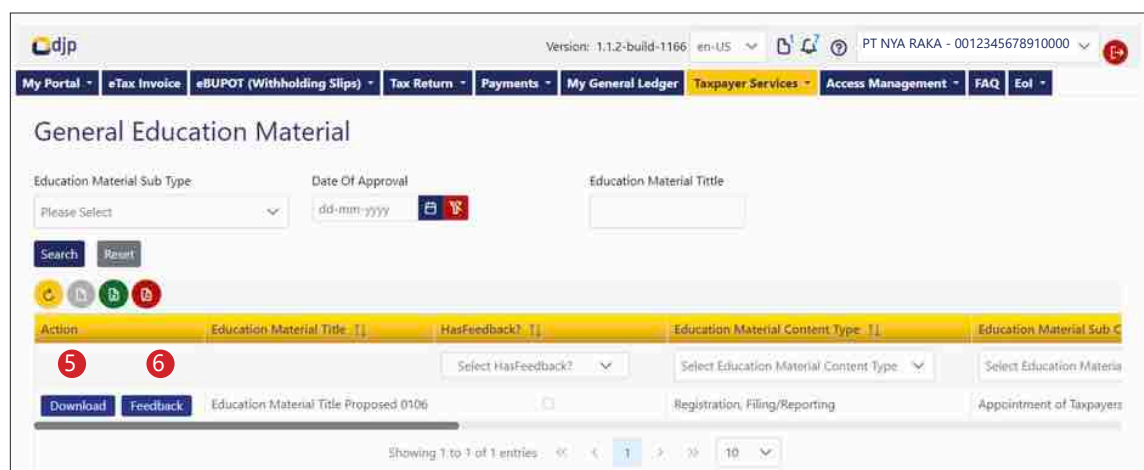
Fitur ini digunakan untuk mendapatkan materi perpajakan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Terdapat 3 (tiga) kategori materi yang tersedia, yaitu: (1) Materi yang bersifat umum (*General Education Material*), Materi yang bersifat khusus (*Specific Education Material*), dan materi pembelajaran secara online (*Materi e-Learning*).

Wajib pajak dapat memilih materi yang dibutuhkan dengan memilih menu **Layanan Wajib Pajak (Taxpayer Services)** [1] --> submenu **Layanan Edukasi (Education Services)** [2] --> **Materi Edukasi (Education Material)** [3] --> pilih submenu terkait [4]



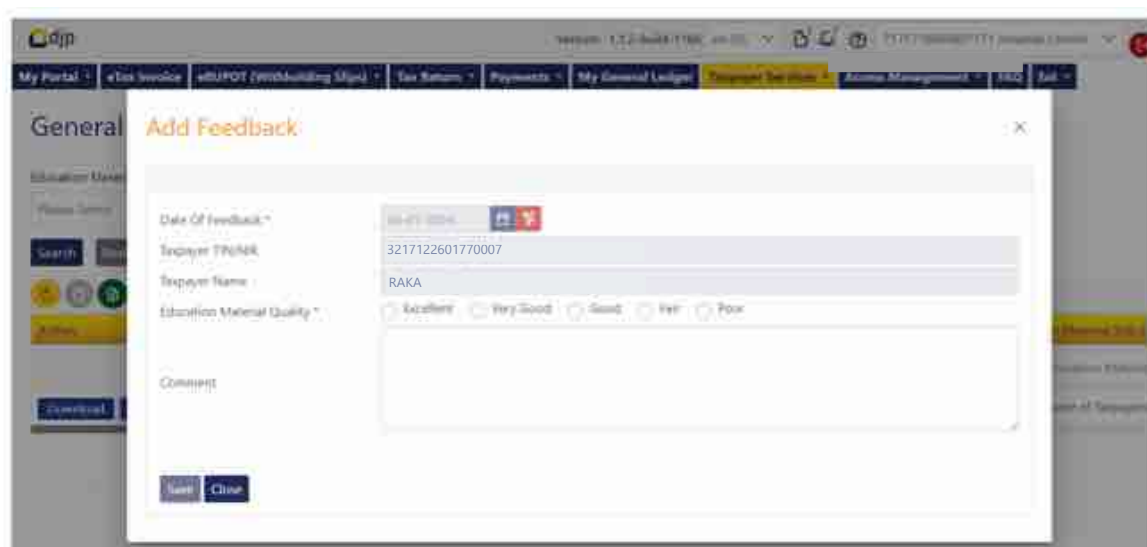
Gambar 39 TAMPILAN ISI SUBMENU EDUCATION MATERIAL

Berikut ini adalah contoh dari materi edukasi yang tersedia dan bersifat umum.



Gambar 40 CONTOH TAMPILAN ISI SUBMENU GENERAL EDUCATION MATERIAL

Wajib pajak dapat mengunduh materi edukasi yang tersedia dengan menekan tombol **Download** (unduh) [5] dan dapat juga memberikan penilaian serta masukan atas materi edukasi yang tersedia pada fitur **Feedback** (umpan balik) [6].

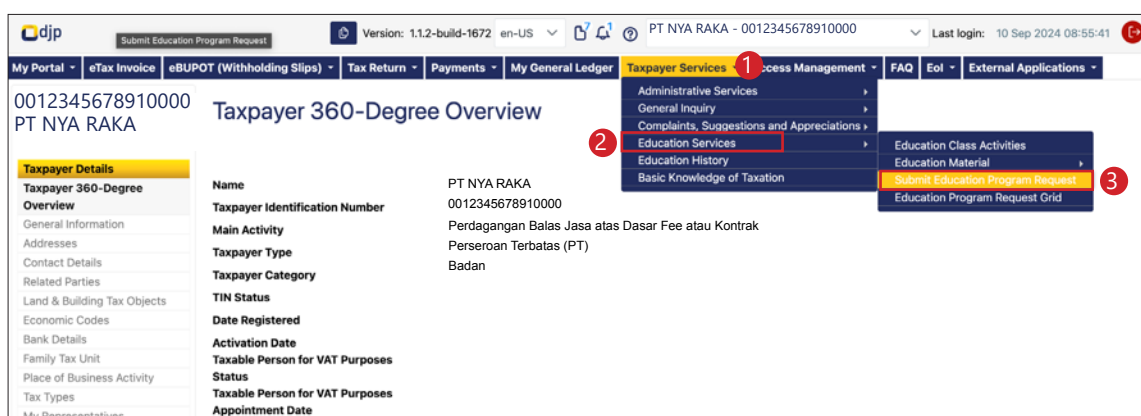


Gambar 41 CONTOH TAMPILAN ISI FEEDBACK

Pada kolom *feedback* (umpan balik), wajib pajak dapat memberikan *review* (ulasan) dan komentar atas kualitas dari materi yang disajikan.

● **Permohonan Narasumber (*Submit Education Program Request*)**

Fitur ini digunakan untuk wajib pajak yang membutuhkan narasumber terkait dengan kegiatan edukasi perpajakan. Untuk mengakses menu ini, wajib pajak dapat memilih menu **Layanan Wajib Pajak (*Taxpayer Services*)** [1] --> submenu **Layanan Pengaduan, Saran, dan Apresiasi (*Complaints, Suggestions and Appreciations*)** [2] --> **Layanan Edukasi (*Education Services*)** [3] --> ***Submit Education Program Request*** [4].



Gambar 42 SUBMENU EDUCATION PROGRAM REQUEST

Berikutnya akan ditampilkan formulir program edukasi seperti ditunjukkan pada gambar 43 di bawah ini.

### Education Program Form

Channel*	Online (DDT Taxpayer Portal) <span style="float: right;">▼</span>
Request date*	10-09-2024 <span style="float: right;">📅</span>
Registered Taxpayer?*	Yes <span style="float: right;">▼</span>

**Requester Information**

Requester's Name*	RAKA
Requester's TIN/NIK	3217122601770007
Requester's Address*	JL. JENDERAL GATOT SUBROTO KAV.40-42
Requester's Phone Number	+6287777777777
Requester's Email Address*	trainingctas_op@kemenkeu.go.id

**Request Education Information**

Date of Service Delivery Requested Start*	<input type="text" value=""/>
Date of Service Delivery Requested End*	<input type="text" value=""/>
Time of Service Delivery Requested Start*	<input type="text" value=""/>
Time of Service Delivery Requested End*	<input type="text" value=""/>
Timezone*	Please select <span style="float: right;">▼</span>
Activity Name*	<input type="text" value=""/>
Type of Request*	Please select <span style="float: right;">▼</span>
Sub Type of Request*	Please select <span style="float: right;">▼</span>
Participant*	<input type="text" value=""/>
Number of participant*	<input type="text" value=""/>
Location of Service Delivery (Address)*	<input type="text" value=""/>
Location of Service Delivery (Province)*	Please select <span style="float: right;">▼</span>
Location of Service Delivery (City)*	Please select <span style="float: right;">▼</span>
Location of Service Delivery (District)*	Please select <span style="float: right;">▼</span>
Location of Service Delivery (Subdistrict)*	Please select <span style="float: right;">▼</span>

**Contact Person Information**

Contact Person same as Requestor?	<input type="checkbox"/>
Is Contact Person Registered Taxpayer?*	Please select <span style="float: right;">▼</span>
Contact Person Name*	<input type="text" value=""/>
Contact Person TIN/NIK*	<input type="text" value=""/>
Contact Person Address*	<input type="text" value=""/>
Contact Person Phone Number*	<input type="text" value=""/>
Contact Person Email Address*	<input type="text" value=""/>

**Statement**

I hereby declare that the above activity is not intended for commercial purposes\*

Username\*

Password\*

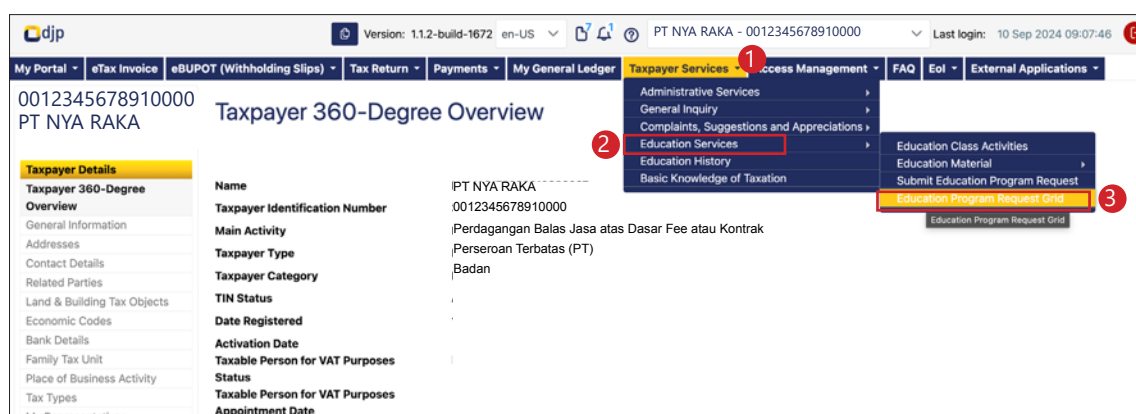
Save
Reset

**Gambar 43** FORMULIR PERMINTAAN NARASUMBER

Lengkapi kolom-kolom yang tersedia (untuk yang bertanda bintang wajib diisi). Tekan tombol **Save** (simpan) untuk menyimpan dan mengirimkan permohonan.

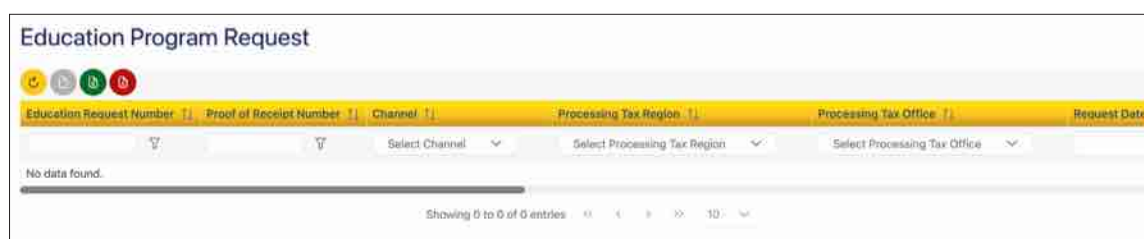
● **Education Program Request Grid**

Menu ini digunakan oleh wajib pajak untuk memantau status permohonan edukasi yang diajukan wajib pajak. Untuk mengakses menu ini, wajib pajak dapat memilih menu **Layanan Wajib Pajak (Taxpayer Services)** [1] --> submenu **Layanan Edukasi (Education Services)** [2] --> **Education Program Request Grid** [3].



Gambar 44 SUBMENU EDUCATION PROGRAM REQUEST GRID

Maka akan disajikan kolom informasi terkait dengan pengajuan permohonan edukasi antara lain tanda terima permohonan, saluran edukasi, unit kerja yang memproses, identitas wajib pajak, identitas pemohon, tanggal kegiatan edukasi, tempat kegiatan edukasi dan status permohonan.



Gambar 45 DETAIL KOLOM EDUCATION PROGRAM REQUEST GRID

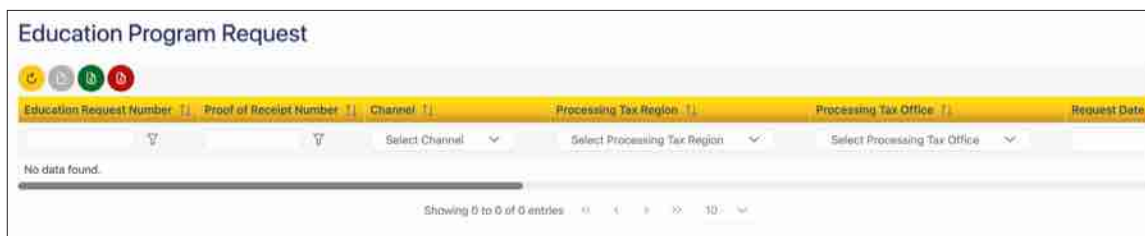
● **Riwayat Edukasi Perpajakan (Education Material Services)**

Submenu ini digunakan untuk mengetahui riwayat edukasi yang sudah dilakukan oleh wajib pajak. Untuk mengaksesnya, wajib pajak dapat memilih menu **Layanan Wajib Pajak (Taxpayer Services)** [1] --> submenu **Education History** [2] seperti ditunjukkan pada gambar 46 di halaman berikut.



Gambar 46 SUBMENU EDUCATION HISTORY

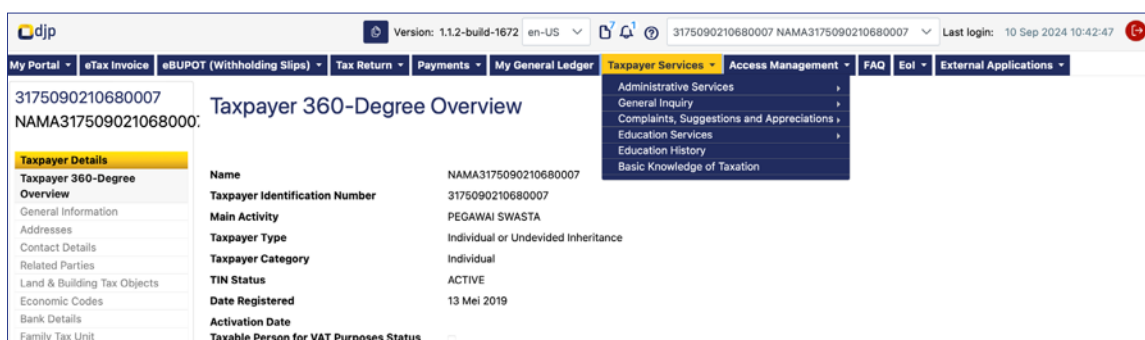
Maka akan disajikan kolom informasi terkait dengan nama aktivitas edukasi, tanggal dimulai dan berakhirnya layanan, waktu dimulai dan berakhirnya layanan, lokasi layanan diberikan, Kanwil/KPP penyelenggara, dan judul kegiatan.



Gambar 47 DETAIL KOLOM EDUCATION PROGRAM REQUEST

### C Materi Perpajakan Dasar (Basic Knowledge of Taxation)

Submenu ini digunakan untuk mengakses materi-materi perpajakan dasar. Untuk mengaksesnya, wajib pajak dapat memilih menu **Layanan Wajib Pajak (Taxpayer Services)** [1] --> submenu **Basic Knowledge of Taxation** [2].



Gambar 48 TAMPILAN SUBMENU BASIC KNOWLEDGE OF TAXATION

Maka sistem akan mengarahkan ke laman [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id).

**BUKU MANUAL**

**CORETAX**



**djp**

©2024

**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**  
KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA