	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PENYELESAIAN ESKALASI INFORMASI
Revisi :	Nomor : LIP20-0016
Tanggal :	Halaman : 1 dari 4

A. Deskripsi :

Prosedur operasi ini menguraikan tata cara menerima permintaan eskalasi dan membuat konsep jawaban eskalasi sebagai bagian dari proses eskalasi atas pertanyaan Wajib Pajak/Masyarakat yang tidak dapat diselesaikan oleh Agen dan Team Leader Operasional. Proses eskalasi pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak merupakan bagian dari proses pemberian layanan informasi umum perpajakan atas pertanyaan Wajib Pajak/Masyarakat yang sifatnya lebih spesifik serta membutuhkan proses penyelesaian pada level yang lebih tinggi.

B. Dasar Hukum :

1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.01/2012 tanggal 6 November 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak;
2. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-332/PJ/2012 tanggal 22 November 2012 tentang Penerapan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak.

C. Surat Edaran Terkait :


Tidak ada

D. Pihak yang Terkait :

1. Pelaksana di Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai Agen Operasional spesialisasi Informasi dan Aplikasi.
2. Pelaksana di Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai Agen Eskalasi spesialisasi Informasi.
3. Pelaksana di Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai *Team Leader* Operasional.
4. Pelaksana di Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai *Co Supervisor* Eskalasi.

E. Input:

1. Dokumentasi percakapan Agen Operasional kepada Wajib Pajak berupa Rekaman Suara, *Screen*, dan Rekaman Data *Customer Relationship Management* (CRM) atas pertanyaan dari Wajib Pajak/Masyarakat yang tidak dapat dijawab oleh Agen Operasional dan mendapat ijin dari *Team Leader* Operasional untuk dilakukan eskalasi.

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PENYELESAIAN ESKALASI INFORMASI
Revisi :	Nomor : LIP20-0016
Tanggal :	Halaman : 2 dari 4


F. Output:

1. Dokumentasi percakapan Agen Operasional kepada Wajib Pajak berupa Rekaman Suara, *Screen*, dan Rekaman Data *Customer Relationship Management (CRM)* atas pertanyaan dari Wajib Pajak/Masyarakat yang tidak dapat dijawab oleh Agen Operasional dan mendapat ijin dari *Team Leader* Operasional untuk dilakukan eskalasi yang telah diperbaiki;
2. Pertanyaan eskalasi informasi pada aplikasi atau manual yang telah didokumentasikan oleh agen eskalasi;
3. Konsep jawaban eskalasi informasi pada aplikasi atau manual yang telah didokumentasikan oleh agen eskalasi.

G. Prosedur Kerja:

1. *Co Supervisor* Eskalasi menerima permintaan eskalasi informasi di aplikasi *Customer Relationship Management (CRM)*.
2. *Co Supervisor* Eskalasi mengambil, mendengarkan rekaman suara percakapan yang dimintakan eskalasi informasi oleh Agen Operasional, menelaah, dan menugaskan agen eskalasi untuk menyelesaikan permintaan eskalasi informasi.
3. Agen eskalasi menerima penugasan dari *Co Supervisor* Eskalasi.
4. Agen eskalasi mendengarkan kembali rekaman suara percakapan yang dimintakan eskalasi informasi, menyesuaikan rekaman data CRM dengan rekaman suara percakapan, melakukan identifikasi dan verifikasi atas permintaan eskalasi informasi.
5. Agen eskalasi mendokumentasikan pertanyaan eskalasi informasi pada aplikasi atau manual.
6. Agen eskalasi informasi melakukan pemilihan kriteria eskalasi sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-01/PJ.32/2003 tanggal 8 Januari 2003 tentang Penanganan Surat-surat Wajib Pajak, yaitu :

Kriteria Pertanyaan Eskalasi	Pola Konsep Jawaban
Belum ada peraturan yang mengatur yaitu pertanyaan eskalasi tentang hal-hal yang belum ada aturannya dalam peraturan perundang-undangan perpajakan	Menyarankan penegasan ke Dit PP I / Dit PP II
Interpretasi peraturan/multitafsir yaitu pertanyaan eskalasi tentang penafsiran peraturan perpajakan	Menyarankan penegasan ke Dit PP I / Dit PP II
Ketidakharmonisan peraturan baik vertikal maupun horizontal yaitu pertanyaan eskalasi yang peraturan perpajakan yang menjadi dasar hukum dalam menyelesaikan permintaan eskalasi tidak sinkron	Menyarankan penegasan ke Dit PP I / Dit PP II

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak
	Standard Operating Procedure TATA CARA PENYELESAIAN ESKALASI INFORMASI
Revisi :	Nomor : LIP20-0016
Tanggal :	Halaman : 3 dari 4

Kriteria Pertanyaan Eskalasi	Pola Konsep Jawaban
Peraturan sudah ada di TKB yaitu pertanyaan eskalasi tentang hal-hal operasional yang ketentuannya telah diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan dan Wajib Pajak yang ditanyakan kasusnya tidak sedang dalam pemeriksaan/gugatan/peninjauan kembali/banding	Menjawab sesuai dengan TKB
Pertanyaan kasus yaitu pertanyaan eskalasi tentang hal-hal operasional yang ketentuannya telah diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan dimana Wajib Pajak yang ditanyakan kasusnya sedang dalam pemeriksaan/gugatan/peninjauan kembali/banding	Sarankan konsultasi ke <i>Account Representatives</i> di KPP terdaftar

7. Agen eskalasi membuat konsep jawaban eskalasi. Dalam proses ini, agen eskalasi dapat berdiskusi dengan *Co Supervisor* Eskalasi, membuat ilustrasi dan/atau *branches* (skema) berdasarkan TKB.
8. Agen eskalasi mendokumentasikan konsep jawaban eskalasi informasi pada aplikasi atau manual.
9. Konsep jawaban eskalasi informasi diajukan oleh agen eskalasi informasi kepada *Co Supervisor* Eskalasi untuk diberikan persetujuan melalui *SOP Tata Cara Pemberian Persetujuan Konsep Jawaban Eskalasi Informasi*.
10. Proses selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian

Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak eskalasi diterima.



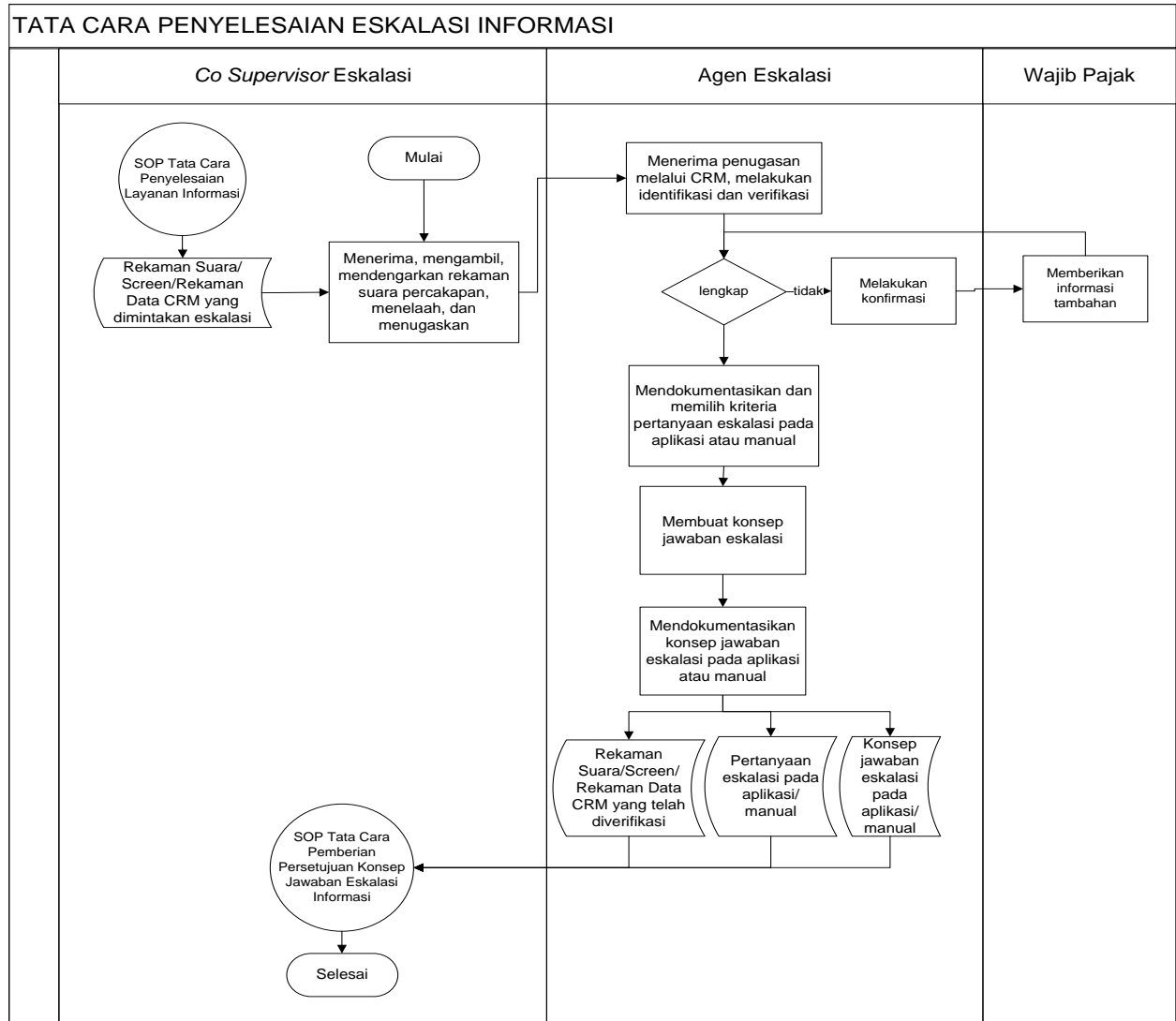
**Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak**

Standard Operating Procedure

TATA CARA PENYELESAIAN ESKALASI INFORMASI

Revisi	:	Nomor	:	LIP20-0016
Tanggal	:	Halaman	:	4 dari 4

H. Bagan Arus (Flowchart):



Disahkan oleh :

a.n. Direktur Jenderal

Sekretaris Direktorat Jenderal



Dedi Rudaedi

NIP 195309231976101001