LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR : KEP-167/PJ/2014
TENTANG : UJI COBA PELAKSANAAN PEMBINAAN WAJIB PAJAK BARU MELALUI PROGRAM TRIPLE ONE

PEDOMAN UJI COBA PELAKSANAAN PEMBINAAN WAJIB PAJAK BARU MELALUI PROGRAM *TRIPLE ONE*

BAB I
PENDAHULUAN

A. Umum

Sistem administrasi perpajakan di Indonesia yang menerapkan *Self Assessment System* (SAS) memberikan kepercayaan yang tinggi kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik. Oleh karena itu, pembinaan terhadap Wajib Pajak menjadi satu hal yang sangat penting. Wajib Pajak harus dibina dan diarahkan agar mau dan mampu memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai pelaksanaan kewajiban kenegaraan.

Pembinaan terhadap Wajib Pajak dapat dilakukan melalui berbagai upaya, antara lain pemberian penyuluhan pengetahuan perpajakan baik melalui media masa maupun penerangan langsung dalam masyarakat. Salah satu upaya pembinaan terhadap Wajib Pajak yang diharapkan dapat efektif adalah melalui program *Triple One. Triple One* merupakan suatu upaya pembinaan Wajib Pajak baru secara terstruktur dan terpola yang dilaksanakan melalui telepon, serta dilaksanakan secara bertahap dalam rentang waktu 1 (satu) minggu, 1 (satu) bulan dan 1 (satu) tahun setelah Wajib Pajak terdaftar.

Sebagai metode baru pelaksanaan pembinaan terhadap Wajib Pajak baru, program *Triple One* yang dilakukan oleh Seksi Ekstensifikasi Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama perlu diuji coba terlebih dahulu untuk mengetahui bagaimana metode tersebut dapat dijalankan secara efektif. Melalui uji coba ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman terkait efektivitas implementasi kebijakan, persyaratan minimal yang diperlukan, serta kendala dan risiko yang mungkin timbul untuk kemudian dapat dimitigasi, serta selanjutnya dilakukan penyempurnaan sebelum kebijakan ini diimplementasikan secara nasional.

Dalam rangka mendukung uji coba pelaksanan pembinaan Wajib Pajak baru melalui program *Triple One*, diperlukan juga kerja sama dan sinergi dari unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) agar uji coba ini berjalan dengan efektif dan efisien. Selain itu, diperlukan pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing unit untuk melaksanakan perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi, serta identifikasi risiko terkait uji coba ini.

B. Maksud dan Tujuan

Uji coba dimaksudkan untuk menguji efektivitas *Triple One* dan juga memperoleh masukan dalam rangka penyempurnaan. Tujuan uji coba, antara lain:
1. melengkapi kajian atas penerapan program *Triple One*;
2. mendata dan mengompilasi permasalahan yang timbul;
3. mengidentifikasi risiko dan dampak dari penerapan *Triple One*; dan
4. menguji beban keija dan efektivitas pelaksanaan kegiatan *Triple One*.

C. Ruang Lingkup

Uji coba pelaksanaan pembinaan Wajib Pajak baru melalui program *Triple One* dilakukan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi selain Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan, yang mendaftarkan diri sejak tanggal pelaksanaan uji coba, serta belum pernah melakukan pembayaran pajak atau melakukan pelaporan pajak untuk pertama kali.

Uji coba dilaksanakan pada 10 (sepuluh) KPP Pratama yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu. KPP Pratama yang ditunjuk sebagai peserta uji coba, yaitu:
1. KPP Pratama Medan Polonia;
2. KPP Pratama Bengkalis;
3. KPP Pratama Jakarta Cempaka Putih;
4. KPP Pratama Wonosari;
5. KPP Pratama Surabaya Karangpilang;
6. KPP Pratama Tanjung Redeb;
7. KPP Pratama Mamuju;
8. KPP Pratama Gorontalo;
9. KPP Pratama Sumbawa Besar; dan
10. KPP Pratama Jayapura.

D. Definisi

Dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak ini yang dimaksud dengan:
1. Uji coba pelaksanaan pembinaan Wajib Pajak baru melalui program *Triple One*, yang selanjutnya disebut Uji Coba, adalah rangkaian kegiatan untuk menguji pelaksanaan pembinaan Wajib Pajak baru melalui program *Triple One*.
2. Petugas *Triple One* adalah pelaksana pada Seksi Ekstensifikasi Perpajakan di KPP Pratama yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala KPP Pratama.
3. Periode Uji Coba adalah rentang waktu pelaksanaan Uji Coba, yaitu 18 Agustus 2014 s.d. 15 Agustus 2015.

BAB II
TEKNIS PELAKSANAAN

A. Tahap Persiapan

1. Penyiapan sarana pembinaan Wajib Pajak baru, *Software* dan *Hardware* pendukung, ruang khusus pelaksanaan *Triple One*, serta SDM untuk Petugas *Triple One*.
2. Petugas *Triple One* disyaratkan memiliki sertifikat *Workshop* Peningkatan Kompetensi Petugas *Triple One*.
3. Penerbitan Keputusan Kepala KPP Pratama tentang Penunjukan Petugas *Triple One* Dalam Rangka Uji Coba Pelaksanaan Pembinaan Wajib Pajak Baru Melalui Program *Triple One*.

B. Tahap Pelaksanaan

1. Sumber data Wajib Pajak baru untuk *Triple One* berasal dari aplikasi SIDJP.
2. Petugas *Triple One* melaksanakan kegiatan sebagaimana diatur dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-05/PJ/2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan dan membuat laporan pelaksanaan kegiatan.
3. Panduan komunikasi program *Triple One* terdapat dalam Bab V lampiran Keputusan Direktur Jenderal ini.
4. Untuk mendukung pelaksanaan pembinaan terhadap Wajib Pajak baru, petugas *Triple One* dapat memanfaatkan *Tax Knowledge Base* Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat http://tkb-djp/.
5. Kepala Seksi Ekstensifikasi Perpajakan selaku Ketua Tim Penyuluhan Perpajakan melaksanakan koordinasi dengan Tim Penyuluhan Perpajakan dalam rangka penyelenggaraan Kelas Pajak bagi Wajib Pajak baru yang pelaksanaannya sebagaimana diatur dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-05/PJ/2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan.

C. Tahap Pelaporan

Pelaporan selama periode Uji Coba dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Petugas *Triple One* wajib menyusun Laporan Uji Coba Pelaksanaan Pembinaan Wajib Pajak Baru Melalui Program *Triple One* sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Direktur Jenderal ini.
2. Laporan sebagaimana dimaksud pada angka 1 disertai dengan dokumen pendukung berupa:
   a. fotokopi daftar hadir pelaksanaan Kelas Pajak;
   b. hasil rekaman percakapan *Triple One* yang disimpan dalam bentuk *compact disc* (CD), serta setiap *file* rekaman diberi nama dengan format "NPWP_Periode *Triple One*"; dan
3. KPP Pratama menyampaikan Laporan Uji Coba Pelaksanaan Pembinaan Wajib Pajak Baru Melalui Program *Triple One* beserta dokumen pendukung kepada Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat u.p. Kepala Subdirektorat Penyuluhan Perpajakan dengan tembusan kepada Kepala Kantor Wilayah DJP atasan KPP Pratama dengan rincian sebagai berikut:
   1) Laporan bulan Agustus s.d. Oktober 2014 disampaikan paling lambat tanggal 5 November 2014;
   2) Laporan bulan November 2014 s.d. Januari 2015 disampaikan paling lambat tanggal 5 Februari 2015.
   3) Laporan bulan Februari s.d. April 2015 disampaikan paling lambat tanggal 5 Mei 2015.
   4) Laporan bulan Mei s.d. Agustus 2015 disampaikan paling lambat tanggal 5 September 2015.
4. Laporan sebagaimana dimaksud pada angka 1 disampaikan dalam bentuk *hardcopy* dan *softcopy*.

D. Formulir

Formulir yang digunakan dalam Uji Coba adalah sebagai berikut:

No.	Kode Formulir	Nama Formulir	Peruntukan
1.	TO.01	Surat Keputusan Kepala KPP Pratama tentang Penunjukan Pegawai dalam Rangka Uji Coba Pelaksanaan Pembinaan Wajib Pajak Baru Melalui Kegiatan *Triple One*.	1. Kepala Seksi Ekstensifikasi Perpajakan; 2. Petugas *Triple One*; 3. Kepala Kanwil DJP (Tembusan). 4. Direktur P2Humas (Tembusan); 5. Arsip KPP.
2.	TO.01A	Lampiran I Surat Keputusan Kepala KPP Pratama tentang Penunjukan Pegawai dalam Rangka Uji Coba Pelaksanaan Pembinaan Wajib Pajak Baru Melalui Kegiatan *Triple One*.	
3.	TO.02	Laporan Uji Coba Pelaksanaan Pembinaan Wajib Pajak Baru Melalui Program *Triple One*	1. Direktur P2Humas 2. Kepala Kanwil DJP (Tembusan); 3. Arsip KPP.

1. FORMULIR TO.01

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
.....(1)

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
.....(2)
NOMOR KEP-...../2014(3)

TENTANG

PENUNJUKAN PETUGAS *TRIPLE ONE* DALAM RANGKA UJI COBA PELAKSANAAN PEMBINAAN WAJIB PAJAK BARU MELALUI PROGRAM *TRIPLE ONE* PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA .....(2)

KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA .....(2),

Menimbang :

a. bahwa berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-167/PJ/2014 tentang Uji Coba Pelaksanaan Pembinaan Wajib Pajak Baru Melalui Program *Triple One*, Kantor Pelayanan Pajak Pratama .....(2) merupakan salah satu peserta uji coba pogram dimaksud;
b. bahwa dalam rangka pelaksanaan uji coba sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditunjuk petugas *Triple one*;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama .....(2) tentang Penunjukan Petugas *Triple One* Dalam Rangka Uji Coba Pelaksanaan Pembinaan Wajib Pajak baru Melalui Program *Triple One*;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3262) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4999);
2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 167/PMK.01/2012;
3. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-167/PJ/2014 tentang Uji Coba Pelaksanaan Pembinaan Wajib Pajak Baru Melalui Program *Triple One*;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA.....(2) TENTANG PENUNJUKAN PETUGAS *TRIPLE ONE* DALAM RANGKA UJI COBA PELAKSANAAN PEMBINAAN WAJIB PAJAK BARU MELALUI PROGRAM *TRIPLE ONE* PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA.....(2).

PERTAMA : Menunjuk dan menetapkan pegawai sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I sebagai Petugas *Triple One*.

KEDUA : Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....(2) ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di .....(3)
Pada tanggal .....(4)

KEPALA KANTOR,

.....(5)

PETUNJUK PENGISIAN

Angka (1)	:	diisi dengan nama Kantor Wilayah DJP yang membawahi KPP Pratama;
Angka (2)	:	diisi dengan nama KPP Pratama yang ditunjuk sebagai peserta Uji Coba;
Angka (3)	:	diisi dengan nama kota ditetapkannya surat keputusan atau nama kota KPP Pratama berada.
Angka (4)	:	diisi dengan tanggal ditetapkannya surat keputusan; dan
Angka (5)	:	diisi dengan nama lengkap Pejabat Kepala KPP Pratama dalam huruf kapital tanpa disertai dengan pencantuman gelar.

2. FORMULIR TO.01A

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA.....(1)
NOMOR KEP-...../2014(2) TENTANG PENUNJUKAN PETUGAS *TRIPLE ONE* DALAM RANGKA UJI COBA PELAKSANAAN PEMBINAAN WAJIB PAJAK BARU MELALUI PROGRAM *TRIPLE ONE*

PEGAWAI YANG DITUNJUK SEBAGAI PETUGAS *TRIPLE ONE*
DALAM RANGKA UJI COBA PELAKSANAAN PEMBINAAN WAJIB PAJAK BARU
MELALUI PROGRAM *TRIPLE ONE*

No.(3)	Nama (4)	NIP(5)	Pangkat/Gol. (6)
1.			
2.			
3.			
dst.			

PETUNJUK PENGISIAN

Angka (1)	:	diisi dengan nama KPP Pratama yang ditunjuk sebagai peserta uji coba;
Angka (2)	:	diisi dengan nomor dan kode Surat Keputusan;
Angka (3)	:	diisi dengan nomor urut;
Angka (4)	:	diisi dengan nama lengkap pegawai yang ditunjuk;
Angka (5)	:	diisi dengan Nomor Induk Pegawai yang ditunjuk;
Angka (6)	:	diisi dengan Pangkat/Golongan pegawai yang ditunjuk.

3. FORMULIR TO.02

	KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA **DIREKTORAT JENDERAL PAJAK** **KANTOR WILAYAH DJP.....(1)** **KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA.....(2)**	Nomor : .....(3) Periode : .....s.d.....2014(4)

LAPORAN UJI COBA PELAKSANAAN PEMBINAAN WAJIB PAJAK BARU
MELALUI PROGRAM *TRIPLE ONE*

No. (5)	Nama (6)	NPWP (7)	Nomor Telepon/ *Handphone* (8)	Penerimaan NPWP dan Kelengkapannya (9)	1 Minggu		1 Bulan		1 Tahun		Bayar (16)	Lapor (17)	Dialihkan ke Seksi Pengawasan dan Konsultasi (18)	PIC (19)
					Telepon (10)	Kelas Pajak (11)	Telepon (12)	Kelas Pajak (13)	Telepon (14)	Kelas Pajak (15)				

..... (20) 2014

Yang Membuat Laporan,

.....(21)

NIP .....(22)

Mengetahui,
Kepala Seksi Ekstensifikasi Perpajakan,

.....(23)

NIP .....(24)

Menyetujui,
Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama ....., (2)

.....(25)

NIP .....(26)

PETUNJUK PENGISIAN:

Angka (1)	:	diisi dengan nama Kantor Wilayah DJP;
Angka (2)	:	diisi dengan nama KPP Pratama;
Angka (3)	:	diisi dengan nomor laporan;
Angka (4)	:	diisi dengan tanggal periode pelaporan;
Angka (5)	:	diisi dengan nomor urut;
Angka (6)	:	diisi dengan nama Wajib Pajak;
Angka (7)	:	diisi dengan Nomor Pokok Wajib Pajak;
Angka (8)	:	diisi dengan nomor telepon Wajib Pajak;
Angka (9)	:	diisi dengan tanggal penerimaan kartu NPWP dan kelengkapannya serta pemberian informasi hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak baru;
Angka (10)	:	diisi dengan tanggal pelaksanaan kegiatan pertama Triple One (satu minggu setelah pendaftaran NPWP);
Angka (11)	:	diisi dengan tanggal setelah satu minggu pendaftaran NPWP, Wajib Pajak telah mengikuti Kelas Pajak;
Angka (12)	:	diisi dengan tanggal pelaksanaan kegiatan kedua Triple One (satu bulan setelah pendaftaran NPWP);
Angka (13)	:	diisi dengan tanggal setelah satu bulan pendaftaran NPWP, Wajib Pajak telah mengikuti Kelas Pajak;
Angka (14)	:	diisi dengan tanggal pelaksanaan kegiatan ketiga Triple One (satu tahun setelah pendaftaran NPWP);
Angka (15)	:	diisi dengan tanggal setelah satu tahun pendaftaran NPWP, Wajib Pajak telah mengikuti Kelas Pajak;
Angka (16)	:	diisi dengan tanggal Wajib Pajak dalam satu tahun anggaran telah melakukan pembayaran pajak;
Angka (17)	:	diisi dengan tanggal Wajib Pajak dalam satu tahun anggaran telah melakukan pelaporan pajak;
Angka (18)	:	diisi dengan tanggal terhadap Wajib Pajak tersebut telah dilakukan pengalihan pengadministrasian dari Seksi Ekstensifikasin Perpajakan ke Seksi Pengawasan dan Konsultasi;
Angka (19)	:	diisi dengan nama *Person-In-Charge*;
Angka (20)	:	diisi dengan tempat dan tanggal pembuatan laporan;
Angka (21)	:	diisi dengan nama Petugas *Triple One*;
Angka (22)	:	diisi dengan NIP Petugas *Triple One*;
Angka (23)	:	diisi dengan nama Kepala Seksi Ekstensifikasi Perpajakan;
Angka (24)	:	diisi dengan NIP Kepala Seksi Ekstensifikasi Perpajakan;
Angka (25)	:	diisi dengan nama Kepala KPP Pratama;
Angka (26)	:	diisi dengan NIP Kepala KPP Pratama.

E. TAHAP MONITORING DAN EVALUASI

1. Monitoring

Monitoring pelaksanaan Uji Coba dilaksanakan secara bertahap dan berjenjang dengan ketentuan sebagai berikut:

Tahapan	Aspek	PIC
Harian	Pelaksanaan *Triple One*	Kepala Seksi Ekstensifikasi Perpajakan
Mingguan	Pelaksanaan *Triple One*	Kepala KPP Pratama
Bulanan	Persiapan, Pelaksanaan, SDM, Sarana dan Prasarana, serta Pelaporan Program *Triple One*	Bidang KEP dan Bidang P2Humas Kanwil DJP
Triwulanan	Seluruh Aspek Program *Triple One*	Direktorat yang Terkait Pelaksanaan Uji Coba

2. Evaluasi

Evaluasi pelaksanaan Uji Coba dilaksanakan oleh seluruh unit kerja terkait di lingkungan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak dengan memperhatikan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

3. Pengukuran Keberhasilan Uji Coba

Pengukuran keberhasilan Uji Coba dilakukan dengan menggunakan formula sebagai berikut:

Ukuran Keberhasilan		Formula
1	Persentase jumlah Wajib Pajak baru dengan kriteria tertentu yang berhasil dialihkan ke Seksi Pengawasan dan Konsultasi (telah melakukan pembayaran atau pelaporan)	$\frac{\text{Realisasi Pengalihan Wajib Pajak baru dengan Kriteria Tertentu ke Seksi Pengawasan dan Konsultasi}}{\text{Realisasi Jumlah Wajib Pajak baru dengan Kriteria Tertentu yang Berhasil ditelepon}} \times 100\ \%$
2	Persentase jumlah Wajib Pajak baru dengan Kriteria Tertentu yang Berhasil ditelepon	$\frac{\text{Realisasi Jumlah Wajib Pajak baru dengan Kriteria Tertentu yang Berhasil ditelepon}}{\text{Jumlah Wajib Pajak baru dengan Kriteria Tertentu yang direncanakan untuk ditelepon}} \times 100\ \%$

BAB IV
JADWAL PELAKSANAAN UJI COBA

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1.	Persiapan Pelaksanaan	Agustus 2014	- Dit. P2 Humas - Dit. EP - Dit. TPB - Dit. KITSDA - Dit. TIP - Dit. TTKI - Kanwil DJP
2.	Persiapan Uji Coba di lokasi	Agustus 2014	- Dit. P2 Humas - Dit. EP - Kanwil DJP - KPP Pratama yang ditunjuk
3.	Penerbitan Keputusan penunjukan petugas *Triple One* oleh Kepala KPP Pratama yang ditunjuk	Paling lambat 15 Agustus 2014	- KPP Pratama yang ditunjuk
4.	Pelaksanaan Uji Coba	18 Agustus 2014 s.d. 15 Agustus 2015	- KPP Pratama yang ditunjuk
5.	Penyampaian laporan Agustus s.d. Oktober 2014	Paling lambat 5 November 2014	- KPP Pratama yang ditunjuk - Kanwil DJP
6.	Penyampaian laporan November 2014 s.d. Januari 2015	Paling lambat 5 Februari 2015	- KPP Pratama yang ditunjuk - Kanwil DJP
7.	Penyampaian laporan Februari s.d. April 2015	Paling lambat 5 Mei 2015	- KPP Pratama yang ditunjuk - Kanwil DJP
8.	Penyampaian laporan Mei s.d. Agustus 2015	Paling lambat 5 September 2015	- KPP Pratama yang ditunjuk - Kanwil DJP
9.	Penyelenggaraan *help desk*	18 Agustus 2014 s.d. 15 Agustus 2015	- Dit. P2Humas - Dit. EP
10.	*Monitoring* dan evaluasi	18 Agustus 2014 s.d. 15 Agustus 2015	- Dit. P2Humas - Dit. EP - Kanwil DJP

BAB V
PANDUAN KOMUNIKASI PROGRAM *TRIPLE ONE*

1. Dalam kondisi dapat berbicara langsung dengan Wajib Pajak

Satu Minggu Setelah Terdaftar	Satu Bulan Setelah Terdaftar	Satu Tahun Setelah Terdaftar
1. Selamat pagi/siang/sore, saya ..... dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama	1. Selamat pagi/siang/sore, saya..... dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama	1. Selamat pagi/siang/sore, saya..... dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama .....
2. Apakah saya dapat berbicara dengan dengan Bapak/ Ibu .....?	2. Apakah saya dapat berbicara dengan dengan Bapak/ Ibu .....?	2. Apakah saya dapat berbicara dengan dengan Bapak/ Ibu .....?
3. Boleh meminta waktunya sebentar, Pak/ Bu?	3. Boleh meminta waktunya sebentar, Pak/ Bu?	3. Boleh meminta waktunya sebentar, Pak/ Bu?
4. Saya bermaksud mengkonfirmasi : Apakah benar Bapak/ Ibu telah mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP pada tanggal ...? Apakah Bapak/Ibu telah menerima NPWP tersebut?	4. Berdasarkan data kami, saat ini Bapak/ Ibu telah memasuki waktu 1 bulan terdaftar sebagai Wajib Pajak kami. Apakah Bapak/ Ibu sudah memahami hak dan kewajiban perpajakannya?	4. Berdasarkan data kami, saat ini Bapak/ Ibu telah memasuki waktu 1 tahun terdaftar sebagai Wajib Pajak kami. Selama 1 tahun ini, apakah Bapak/ Ibu sudah melakukan pembayaran pajak dan penyampaian SPT Tahunan?
5. Direktorat Jenderal Pajak menyampaikan terima kasih karena Bapak/ Ibu .... telah mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak.	5. Apakah ada kesulitan dalam pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan Bapak/ Ibu?	5. Apakah ada kesulitan dalam pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan Bapak/ Ibu?
6. Bagaimana pelayanan petugas kami pada saat pendaftaran NPWP?	6. Kami informasikan bahwa: a. KPP ..... menyelenggarakan Kelas Pajak bagi Wajib Pajak Baru pada minggu pertama setiap bulannya. b. Kelas Pajak ini diselenggarakan secara gratis, bertempat di KPP ..... lantai	6. Kami informasikan bahwa: a. KPP ..... menyelenggarakan Kelas Pajak bagi Wajib Pajak Baru pada minggu pertama setiap bulannya. b. Kelas Pajak ini diselenggarakan secara gratis, bertempat di KPP ..... lantai ....
7. Apakah Bapak/ Ibu telah menerima starter kit NPWP dan formulir pendaftaran kelas pajak?	7. Apakah Bapak/ Ibu berminat untuk mengikuti Kelas Pajak tersebut?	7. Apakah Bapak/ Ibu berminat untuk mengikuti Kelas Pajak tersebut?
8. Di dalam starter kit NPWP yang sudah Bapak/ Ibu terima, dijelaskan mengenai hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak. Apakah Bapak/Ibu sudah mengetahui hak dan kewajiban Bapak/Ibu sebagai Wajib Pajak?	8. Bapak/ Ibu ..... akan saya daftarkan untuk mengikuti Kelas Pajak pada minggu pertama bulan depan.	8. Bapak/ Ibu ..... akan saya daftarkan untuk mengikuti Kelas Pajak pada minggu pertama bulan depan.
9. Untuk membantu Bapak/ Ibu dalam memahami hak dan kewajiban perpajakan, kami informasikan bahwa: a. KPP ... menyelenggarakan Kelas Pajak bagi Wajib Pajak Baru pada minggu pertama setiap bulannya. b. Kelas Pajak ini diselenggarakan secara gratis, bertempat di KPP ..... lantai	9. Apabila membutuhkan bantuan dan informasi lebih lanjut, Bapak/ Ibu dapat menghubungi Seksi Ekstensifikasi Kantor Pelayanan Pajak ..... di nomor	9. Apabila membutuhkan bantuan dan informasi lebih lanjut, Bapak/ Ibu dapat menghubungi Seksi Ekstensifikasi Kantor Pelayanan Pajak .... di nomor ....
10. Apakah Bapak/ Ibu berminat untuk mengikuti Kelas Pajak tersebut?	10. Terimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu..... dalam membangun bangsa melalui pajak. Selamat pagi/siang/sore, selamat beraktivitas kembali.	10. Terimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu..... dalam membangun bangsa melalui pajak. Selamat pagi/siang/sore, selamat beraktivitas kembali.
11. Bapak/ Ibu ... akan saya daftarkan untuk mengikuti Kelas Pajak pada minggu pertama bulan depan.		

12. Untuk mempermudah penyampaian informasi perpajakan selanjutnya, apakah ada nomor telepon lain yang dapat dihubungi?		
13. Apabila membutuhkan bantuan dan informasi lebih lanjut, Bapak/Ibu dapat menghubungi Seksi Ekstensifikasi Kantor Pelayanan Pajak ..... di nomor		
14. Terimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu ..... dalam membangun bangsa melalui pajak. Selamat pagi/siang/sore, selamat beraktivitas kembali.		

2. Dalam Kondisi Tidak Dapat Berbicara langsung dengan WP

Satu Minggu Setelah Terdaftar	Satu Bulan Setelah Terdaftar	Satu Tahun Setelah Terdaftar
1. Selamat pagi/siang/sore, saya..... dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama	1. Selamat pagi/siang/sore, saya..... dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama	1. Selamat pagi/siang/sore, saya..... dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama .....
2. Apakah saya dapat berbicara dengan dengan Bapak/Ibu .....?	2. Apakah saya dapat berbicara dengan dengan Bapak/Ibu .....?	2. Apakah saya dapat berbicara dengan dengan Bapak/Ibu .....?
3. Mohon maaf dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara?	3. Mohon maaf dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara?	3. Mohon maaf dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara?
4. Baik, Bapak/ Ibu .... Saya ditugaskan untuk menyampaikan informasi dan ucapan terimakasih kepada Bapak/ Ibu .... berkenaan dengan partisipasinya dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu: a. Apakah ada nomor lain dari Bapak/Ibu ... yang dapat kami hubungi? b. (*jika tidak ada nomor lain yang bisa dihubungi*) Kapan bisa kami hubungi kembali di nomor ini?	4. Baik, Bapak/Ibu ..... Saya ditugaskan untuk menyampaikan informasi dan ucapan terimakasih kepada Bapak/ Ibu .... berkenaan dengan partisipasinya dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu: a. Apakah ada nomor lain dari Bapak/Ibu ... yang dapat kami hubungi? b. (*jika tidak ada nomor lain yang bisa dihubungi*) Kapan bisa kami hubungi kembali di nomor ini?	4. Baik, Bapak/Ibu .... Saya ditugaskan untuk menyampaikan informasi dan ucapan terimakasih kepada Bapak/Ibu .... berkenaan dengan partisipasinya dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu: a. Apakah ada nomor lain dari Bapak/Ibu ... yang dapat kami hubungi? b. (*jika tidak ada nomor lain yang bisa dihubungi*) Kapan bisa kami hubungi kembali di nomor ini?
5. (*jika tidak ada nomor lain dan tidak dapat dihubungi di jam kerja*) Mohon disampaikan bahwa saya bermaksud untuk menyampaikan ucapan terimakasih kepada Bapak/ Ibu {Nama Lengkap} karena telah mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak dan kami ingin memastikan bahwa Bapak/Ibu.... mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas kami.	5. (*jika tidak ada nomor lain dan tidak dapat dihubungi di jam kerja*) Mohon disampaikan bahwa: a. KPP..... berencana menyelenggarakan Kelas Pajak dengan tema ... pada minggu kedua bulan ... b. Kelas Pajak ini diselenggarakan secara gratis, bertempat di KPP... ... Lantai ...	5. (*jika tidak ada nomor lain dan tidak dapat dihubungi di jam kerja*) Mohon disampaikan bahwa: a. KPP..... berencana menyelenggarakan Kelas Pajak dengan tema ... pada minggu kedua bulan..... b. Kelas Pajak ini diselenggarakan secara gratis, bertempat di KPP..... Lantai ...
6. Apabila membutuhkan bantuan dan informasi lebih lanjut, Bapak/ Ibu dapat menghubungi Seksi Ekstensifikasi Kantor Pelayanan Pajak ... di nomor ...	6. Apabila membutuhkan bantuan dan informasi lebih lanjut, Bapak/ Ibu dapat menghubungi Seksi Ekstensifikasi Kantor Pelayanan Pajak ... di nomor ...	6. Apabila membutuhkan bantuan dan informasi lebih lanjut, Bapak/ Ibu dapat menghubungi Seksi Ekstensifikasi Kantor Pelayanan Pajak ... di nomor ...
7. Terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu ... menyampaikan pesan kami. Selamat pagi/siang/sore, selamat beraktivitas kembali.	7. Terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu ... menyampaikan pesan kami. Selamat pagi/siang/sore, selamat beraktivitas kembali.	7. Terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu ... menyampaikan pesan kami. Selamat pagi/siang/sore, selamat beraktivitas kembali.

3. Dalam Kondisi Dapat Berbicara Langsung Dengan Wajib Pajak Tapi Wajib Pajak Sedang Tidak Bisa Menerima Pesan

Satu Minggu Setelah Terdaftar	Satu Bulan Setelah Terdaftar	Satu Tahun Setelah Terdaftar
1. Selamat pagi/siang/sore, saya ..... dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama	1. Selamat pagi/siang/sore, saya ..... dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama	1. Selamat pagi/siang/sore, saya ..... dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama .....
2. Apakah saya dapat berbicara dengan dengan Bapak/Ibu .....?	2. Apakah saya dapat berbicara dengan dengan Bapak/ Ibu .....?	2. Apakah saya dapat berbicara dengan dengan Bapak/ Ibu .....?
3. Boleh meminta waktunya sebentar, Pak/Bu?	3. Boleh meminta waktunya sebentar, Pak/Bu?	3. Boleh meminta waktunya sebentar, Pak/Bu?
4. Saya ditugaskan untuk menyampaikan informasi dan ucapan terimakasih kepada Bapak/Ibu..... berkenaan dengan partisipasinya dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu kapan bisa kami hubungi kembali di nomor ini?	4. Saya ditugaskan untuk menyampaikan informasi dan ucapan terimakasih kepada Bapak/Ibu..... berkenaan dengan partisipasinya dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu kapan bisa kami hubungi kembali di nomor ini?	4. Saya ditugaskan untuk menyampaikan informasi dan ucapan terimakasih kepada Bapak/Ibu..... berkenaan dengan partisipasinya dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu kapan bisa kami hubungi kembali di nomor ini?
5. Baik, kalau begitu akan kami hubungi kembali bapak/ibu ..... pada	5. Baik, kalau begitu akan kami hubungi kembali bapak/ibu ..... pada	5. Baik, kalau begitu akan kami hubungi kembali bapak/ibu ..... pada .....
6. Terima kasih, selamat pagi/siang/sore, selamat beraktivitas kembali ...	6. Terima kasih, selamat pagi/siang/sore, selamat beraktivitas kembali ...	6. Terima kasih, selamat pagi/siang/sore, selamat beraktivitas kembali ...

4. Dalam kondisi salah sambung/Pindah Alamat

Satu Minggu Setelah Terdaftar	Satu Bulan Setelah Terdaftar	Satu Tahun Setelah Terdaftar
1. Selamat pagi/siang/sore, saya ..... dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama	1. Selamat pagi/siang/sore, saya ..... dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama	1. Selamat pagi/siang/sore, saya ..... dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama .....
2. Apakah saya dapat berbicara dengan dengan Bapak/Ibu .....?	2. Apakah saya dapat berbicara dengan dengan Bapak/Ibu .....?	2. Apakah saya dapat berbicara dengan dengan Bapak/Ibu .....?
3. Mohon maaf, apakah benar tersambung dengan kediaman Bapak/ Ibu.... di alamat.... ?	3. Mohon maaf, apakah benar tersambung dengan kediaman Bapak/ Ibu.... di alamat.... ?	3. Mohon maaf, apakah benar tersambung dengan kediaman Bapak/ Ibu.... di alamat.... ?
4. Dengan Bapak/ Ibu siapa saya berbicara?	4. Dengan Bapak/ Ibu siapa saya berbicara?	4. Dengan Bapak/ Ibu siapa saya berbicara?
5. Saya bermaksud untuk menyampaikan informasi perpajakan kepada Bapak/ Ibu ...	5. Saya bermaksud untuk menyampaikan informasi perpajakan kepada Bapak/ Ibu ...	5. Saya bermaksud untuk menyampaikan informasi perpajakan kepada Bapak/ Ibu ...
6. Apakah Bapak/ Ibu ... mengenal atau mengelahui informasi mengenai Bapak/ Ibu ... (WP)?	6. Apakah Bapak/ Ibu ... mengenal atau mengelahui informasi mengenai Bapak/ Ibu ... (WP)?	6. Apakah Bapak/ Ibu ... mengenal atau mengelahui informasi mengenai Bapak/ Ibu ... (WP)?
7. Apakah bisa diinformasikan alamat dan nomor telepon beliau ... yang dapat kami hubungi?	7. Apakah bisa diinformasikan alamat dan nomor telepon beliau ... yang dapat kami hubungi?	7. Apakah bisa diinformasikan alamat dan nomor telepon beliau ... yang dapat kami hubungi?
8. Terima kasih Bapak/ Ibu untuk informasinya, mohon maaf sudah mengganggu	8. Terima kasih Bapak/ Ibu untuk informasinya, mohon maaf sudah mengganggu	8. Terima kasih Bapak/ Ibu untuk informasinya, mohon maaf sudah mengganggu
9. Apabila Bapak/ Ibu membutuhkan informasi mengenai perpajakan dapat menghubungi Kring Pajak di nomor telepon 500200.	9. Apabila Bapak/ Ibu membutuhkan informasi mengenai perpajakan dapat menghubungi Kring Pajak di nomor telepon 500200.	9. Apabila Bapak/ Ibu membutuhkan informasi mengenai perpajakan dapat menghubungi Kring Pajak di nomor telepon 500200.
10. selamat pagi/ siang/ sore, selamat beraktivitas kembali ...	10. selamat pagi/ siang/ sore, selamat beraktivitas kembali ...	10. selamat pagi/ siang/ sore, selamat beraktivitas kembali ...

Frequently Asked Question

1. **Apabila WP memberikan saran dan masukan.**
   Terima kasih Bapak/Ibu.... atas saran dan masukan yang telah Bapak/Ibu berikan. Kami akan tampung saran dan masukan dari Bapak/Ibu.

2. **Apabila WP menyampaikan keluhan.**
   Terima kasih Bapak/Ibu... atas informasinya. Kami tetah mencatat informasi tersebut dan akan kami teruskan ke pihak terkait.

3. **Apabila WP memberikan tanggapan positif tentang DJP.**
   Terima kasih atas apresiasi Bapak/Ibu..... kepada kami, merupakan kewajiban kami untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada semua Wajib Pajak. Semoga kedepannya DJP dapat menjadi lebih baik lagi.

4. **Apabila WP menyampaikan belum menerima NPWP**
   Terima kasih Bapak/Ibu..... atas informasinya. Dalam kesempatan ini, kami akan mengkonfirmasi alamat tempat tinggal dan alamat kedudukan sebenarnya untuk pengiriman kartu NPWP.

BAB VI
TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB UNIT TERKAIT

Pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing unit kerja terkait Uji Coba adalah sebagai berikut:

1. Sekretariat DJP
   a. Melaksanakan identifikasi dan mitigasi risiko terkait bidang kepegawaian;
   b. Menyediakan data kepegawaian; dan
   c. Memberikan masukan terkait bidang kepegawaian, serta analisis beban kerja atas pelaksanaan Uji Coba.

2. Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian
   a. Melaksanakan identifikasi dan mitigasi risiko terkait pembinaan Wajib Pajak baru;
   b. Menyusun konsep aplikasi (*dashboard*) pembinaan dan pengawasan Wajib Pajak baru;
   c. Melaksanakan *monitoring* dan evaluasi; dan
   d. Memberikan masukan terkait pembinaan Wajib Pajak baru melalui program *Triple One.*

3. Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat
   a. Melaksanakan identifikasi dan mitigasi risiko terkait pemberian layanan informasi perpajakan;
   b. Menyelenggarakan fungsi *help desk* atas pelaksanaan Uji Coba;
   c. Melaksanakan *monitoring* dan evaluasi;
   d. Melaksanakan koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan Uji Coba;
   e. Menyusun pedoman pelaksanaan Uji Coba;
   f. Menyusun dan melaporkan hasil pelaksanaan Uji Coba; dan
   g. Memberikan masukan terkait pemberian layanan informasi perpajakan atas pelaksanaan program *Triple One.*

4. Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan
   a. Melaksanakan identifikasi dan mitigasi risiko terkait penyediaan data dan informasi perpajakan dalam sistem informasi yang diperlukan untuk implementasi program *Triple One;* dan
   b. Memberikan masukan terkait penyediaan data dan informasi perpajakan dalam sistem informasi yang diperlukan untuk implementasi program *Triple One.*

5. Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi
   a. Melaksanakan identifikasi dan mitigasi risiko terkait sistem informasi yang diperlukan untuk pelaksanaan program *Triple One;*
   b. Menyusun aplikasi (*dashboard*) pembinaan dan pengawasan Wajib Pajak baru; dan
   c. Memberikan masukan terkait sistem informasi yang diperlukan untuk pelaksanaan program *Triple One.*

6. Direktorat Transformasi Proses Bisnis
   a. Melaksanakan identifikasi dan mitigasi risiko terkait proses bisnis Uji Coba program *Triple One*;
   b. Memberikan masukan terkait pelaksanaan Uji Coba program *Triple One*; dan
   c. Memberikan masukan terkait proses bisnis program *Triple One*.

7. Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur
   a. Melaksanakan identifikasi dan mitigasi risiko terkait kepatuhan pegawai, tugas, dan fungsi Seksi Ekstensifikasi Perpajakan; dan
   b. Memberikan masukan terkait kepatuhan pegawai, tugas, dan fungsi Seksi Ekstensifikasi atas pelaksanaan program *Triple One*.

8. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak yang membawahi KPP Pratama yang ditunjuk sebagai peserta Uji Coba
   a. Membantu pelaksanaan sosialisasi kepada KPP Pratama yang ditunjuk dalam rangka Uji Coba;
   b. Melaksanakan bimbingan pelaksanaan Uji Coba;
   c. Melakukan koordinasi pelaksanaan Uji Coba; dan
   d. Melaksanakan monitoring atas Uji Coba.

9. KPP Pratama yang ditunjuk sebagai peserta Uji Coba
   a. Menunjuk dan menetapkan Petugas *Triple One* untuk menyelenggarakan fungsi pembinaan Wajib Pajak baru;
   b. Melaksanakan Uji Coba sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan; dan
   c. Menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan Uji Coba.

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd.

A. FUAD RAHMANY