KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK

NOMOR PER- 46 /PJ/2015

TENTANG

CETAK BIRU TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

TAHUN 2015-2019

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka menciptakan keselarasan antara perencanaan, pengembangan, pengoperasian, dan pemeliharaan layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dengan Rancana Strategis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang telah ditetapkan, diperlukan panduan penyusunan rencana kegiatan berbasis TIK untuk jangka waktu lima tahun ke depan;

b. bahwa dalam rangka memberikan panduan untuk menuju keterpaduan langkah unit kerja TIK dan unit kerja terkait di DJP dalam pelaksanaan pekerjaan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu disusun panduan resmi bagi unit kerja TIK dan unit kerja terkait;

c. bahwa dalam rangka memastikan akuntabilitas pelaksanaan kegiatan berbasis TIK, pengendalian investasi dan memastikan perolehan manfaat atas investasi TIK yang dilakukan, perlu disusun instrumen strategis yang dapat digunakan oleh *Board of Direktur* (BoD) sebagai acuan untuk keperluan tersebut;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, huruf b, dan huruf c di atas, perlu ditetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Cetak Biru Teknologi Informasi dan Komunikasi (CBTIK) DJP Tahun 2015-2019 untuk acuan dalam setiap kegiatan berbasis TIK di DJP.

Mengingat : 1. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 41/PER/M.KOMINFO/11/2007 tentang Panduan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional;

2. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 36/KMK.01/2014 tentang Cetak Biru Program Transformasi Kelembagaan Kementerian Keuangan Tahun 2014-2025;
3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-37/PJ/2010 tentang Kebijakan Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Direktorat Jenderal Pajak;
4. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-95/PJ/2015 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2015-2019.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK TENTANG CETAK BIRU TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK TAHUN 2015 – 2019.

Pasal 1

Dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini yang dimaksud dengan Cetak Biru Teknologi Informasi dan Komunikasi Direktorat Jenderal Pajak (CBTIK DJP) adalah rencana jangka panjang (periode 5 tahun), yang komponen utamanya terdiri dari:

1. Visi, misi, dan sasaran strategis, yang berisi tentang visi, misi, dan serta sasaran strategis TIK DJP;
2. Arah dan Batasan Pengembangan TIK, yang berisi pilar-pilar dan prinsip-prinsip pengembangan TIK;
3. TIK yang Diharapkan, yang berisi Layanan TIK, Aplikasi, dan Infrastruktur yang diharapkan;
4. Analisis Kesenjangan TIK, yang berisi analisis kesenjangan aplikasi dan analisis kesenjangan infrastruktur;
5. *Roadmap* TIK DJP dari tahun 2015 hingga tahun 2019.

Pasal 2

(1) CBTIK DJP 2015-2019 disusun dengan tujuan untuk:
   a. menjamin keselarasan antara sasaran strategis TIK dengan sasaran strategis DJP;
   b. memberikan kesamaan pemahaman, keserentakan tindak, dan keterpaduan langkah-langkah Unit Kerja TIK DJP dalam pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan TIK secara menyeluruh;
   c. menjadi acuan perencanaan seluruh kegiatan TIK di DJP dengan memperhatikan kepatuhan pada prinsip-prinsip yang harus dilaksanakan dan program-program yang telah ditetapkan;
   d. menjadi acuan perencanaan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan seluruh kegiatan TIK di DJP;
   e. menjadi instrumen strategis *Board of Directors* untuk memastikan akuntabilitas pelaksanaan kegiatan TIK, mengendalikan investasi TIK, dan memastikan perolehan manfaat investasi TIK yang dilakukan.

(2) CBTIK DJP 2015-2019 disusun dalam 1 (satu) buku sebagaimana tertuang dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini.

Pasal 3

Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 22 Desember 2015

Plt. DIREKTUR JENDERAL PAJAK,
ttd.
KEN DWIJUGIASTEADI

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
u.b.
KEPALA BAGIAN ORGANISASI DAN TATA LAKSANA,

ODING RIFALDI
NIP 19700311 199503 1 002

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

LAMPIRAN

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK

NOMOR PER- 46 /PJ/2015

TENTANG

CETAK BIRU TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

CETAK BIRU

TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Direktorat Jenderal Pajak

Kementerian Keuangan Republik Indonesia

Tahun 2015-2019

Klasifikasi Dokumen: Internal

Versi: 1.0 - Status: Final

Disusun oleh
Tim Penyusun Cetak Biru Teknologi Informasi dan Komunikasi
Direktorat Jenderal Pajak
Kementerian Keuangan Republik Indonesia
2015-2019

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii
DAFTAR TABEL iv
DAFTAR GAMBAR v
DAFTAR LAMPIRAN vi
KATA PENGANTAR vii
BAB I: PENDAHULUAN 1
A. Tujuan Penyusunan 1
B. Pihak Terkait (*Target Audience*) 1
BAB II: LATAR BELAKANG 3
BAB III: VISI, MISI, DAN SASARAN STRATEGIS TIK 5
A. Visi 5
B. Misi 5
C. Sasaran Strategis 5
BAB IV: ARAH DAN BATASAN PENGEMBANGAN TIK 8
A. Pilar-Pilar Pengembangan TIK 8
1. *Social Business* 8
2. *Mobility* 8
3. *Cloud Computing* 9
4. *Big Data Analytics* 9
B. Prinsip-Prinsip Pengembangan TIK 9
1. Prinsip Umum (PU) 10
2. Prinsip Investasi (PI) 11
3. Prinsip Organisasi (PO) 13
4. Prinsip Data dan Informasi (PD) 14
5. Prinsip Pengembangan Layanan (PL) 16
6. Prinsip Teknologi (PT) 17
BAB V: TIK YANG DIHARAPKAN 19
A. Layanan TIK yang Diharapkan 19
1. Layanan Sistem Informasi Administrasi Perpajakan 20
2. Layanan Sistem Informasi Pendukung Organisasi 23
3. Layanan terkait *Stakeholders* 23
4. Layanan Analisis Data 24

5. Layanan Dukungan Teknis TIK 24
B. Aplikasi yang Diharapkan 24
1. *Strategic Grid* 26
2. Data Terkait 32
C. Infrastruktur yang Diharapkan 39
BAB VI: ANALISIS KESENJANGAN TIK 44
A. Analisis Kesenjangan Aplikasi 44
B. Analisis Kesenjangan Infrastruktur 53
BAB VII: ROADMAP TIK 56
A. *Roadmap* Pengembangan Aplikasi 56
B. *Roadmap* Pengembangan Infrastruktur 62
BAB VIII: PENUTUP 65
DAFTAR PUSTAKA 66
LAMPIRAN 67

DAFTAR TABEL

Tabel V.1 Pemetaan Layanan TIK Terhadap Aplikasi 24
Tabel V.2 McFarlan *Strategic Grid* untuk Aplikasi yang Diharapkan 26
Tabel V.3 Pemetaan Aplikasi Terhadap Data 32
Tabel VI.1 Analisis Kesenjangan Aplikasi 52
Tabel VI.2 Analisis Kesenjangan Infrastruktur 55
Tabel VII.1 *Roadmap* Pengembangan Aplikasi 2015-2019 56
Tabel VII.2 *Roadmap* Pengembangan Infrastruktur TIK 2015-2019 62

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Rencana Strategis TIK DJP 2015-2019.....6
Gambar V.1 Peta Fungsi DJP 19
Gambar V.2 Gambaran Umum Arsitektur TI yang Diharapkan 39
Gambar V.3 *Detailed Technical Reference Model* 40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pemetaan Sasaran Strategis TIK DJP ke Inisiatif Strategis DJP 67

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga kita semua masih diberkati dalam menghimpun penerimaan Negara dari sektor perpajakan. Kita menyadari bahwa peran penerimaan dari perpajakan dalam struktur penerimaan APBN selama kurun waktu 10 tahun terakhir selalu di atas 50%. Hal ini menunjukkan posisi strategis DJP dalam pembiayaan pembangunan negeri ini. Fakta tersebut tentu sangat membanggakan, tapi bukan berarti tanpa konsekuensi. Seiring dengan meningkatnya peran pajak dalam pembangunan negeri ini, tuntutan untuk memenuhi target penerimaan pajak setiap tahunnya pun ikut meningkat. Oleh kerena itu, sudah sepantasnya seluruh aparat pajak ikut menjaga pencapaian penerimaan pajak melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya wajib pajak. Kita bersama telah bertekad untuk memberikan pelayanan administrasi perpajakan yang mudah, murah, cepat, aman, nyaman dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan tekad tersebut, sumber daya manusia, proses bisnis, peraturan, serta perangkat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) harus berjalan secara terpadu dan harmonis. Peran TIK di Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pun tidak lagi terbatas sebagai sarana pendukung. TIK perlu menjadi motor penggerak untuk mewujudkan pelayanan administrasi perpajakan yang handal dan dapat dipercaya. DJP perlu merencanakan pemanfaatan TIK dengan baik agar dapat dilakukan secara terarah dan memberikan hasil yang maksimal bagi DJP. Perencanaan TIK tersebut dituangkan dalam Cetak Biru Teknologi Informasi dan Komunikasi (CBTIK) DJP Tahun 2015-2019 ini.

CBTIK DJP Tahun 2015-2019 ini merupakan rencana strategis DJP di bidang TIK guna menyelaraskan investasi dan pengembangan TIK di DJP dengan rencana strategis DJP 2015-2019. Dokumen ini merupakan panduan untuk menyamakan pemahaman dan membentuk sinergi antar unit kerja TIK dan unit kerja lainnya dalam perencanaan, pengembangan, maupun penyelenggaraan layanan TIK. Prinsip-prinsip dan program-program yang tertuang dalam dokumen ini akan menjadi acuan dalam seluruh kegiatan pengembangan TIK di DJP. Dokumen ini pun akan digunakan oleh *Board of Directors* (BoD) untuk memastikan perolehan manfaat atas pelaksanaan pengembangan TIK di DJP.

Pada akhirnya, konsistensi menjadi kunci. Tanpa konsistensi pelaksanaan pegnembangan TIK yang didukung oleh seluruh jajaran DJP, CBTIK DJP Tahun 2015-2019 ini hanya akan menjadi tumpukan rencana belaka. Oleh karena itu, mari kita wujudkan tekad kita untuk memberikan palayanan administrasi perpajakan yang terbaik bagi masyarakat dengan cara melaksanakan rencana yang kita tetapkan di dalam dokumen ini secara konsisten dan bertanggung jawab.

Plt. Direktur Jenderal Pajak,

Ken Dwijugiasteadi

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam dunia arsitektur, istilah *blue print* atau cetak biru sudah sangat lazim digunakan. Sesuai dengan namanya, cetak biru dalah dokumen dengan kertas berwarna biru yang digunakan sebagai referensi atau acuan utama dalam proses pembangunan rumah atau gedung yang direncanakan. Mengadopsi istilah yang sama, bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pun mengenal istilah cetak biru sebagai acuan jangka panjang dalam perencanaan, pengembangan, pengoperasian, dan pemeliharaan layanan berbasis TIK beserta komponen teknologi pendukungnya dalam bentuk dokumen Cetak Biru TIK (CBTIK). CBTIK merupakan dokumen resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang digunakan sebagai acuan utama dalam merencanakan, mengembangkan, mengoperasikan, dan memelihara layanan TIK di DJP dari tahun 2015 hingga tahun 2019.

A. Tujuan Penyusunan

CBTIK DJP 2015-2019 disusun sedemikian rupa untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu, yaitu:

1. Menjamin keselarasan (*alignment*) antara sasaran strategis TIK dengan sasaran strategis DJP.
2. Memberikan kesamaan pemahaman, keserentakan tindak, dan keterpaduan langkah-langkah Unit Kerja TIK DJP dalam pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan TIK secara menyeluruh.
3. Menjadi acuan perencanaan seluruh kegiatan TIK di DJP dengan memperhatikan kepatuhan pada prinsip-prinsip yang harus dilaksanakan dan program-program yang telah ditetapkan.
4. Menjadi acuan perencanaan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan seluruh kegiatan TIK di DJP.
5. Menjadi instrumen strategis *Board of Directors* (BoD) untuk memastikan akuntabilitas pelaksanaan kegiatan TIK, mengendalikan investasi TIK, dan memastikan perolehan manfaat investasi TIK yang dilakukan.

B. Pihak Terkait (*Target Audience*)

CBTIK DJP 2015-2019 digunakan sebagai acuan pelaksanaan dan evaluasi seluruh kegiatan TIK di DJP, khususnya oleh:

1. Direktur Jenderal Pajak;

2. Sekretaris Direktorat Jenderal;
3. Direktur Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi (TTKI);
4. Direktur Teknologi Informasi Perpajakan (TIP);
5. Direktur Transformasi Proses Bisnis;
6. Direktur Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur;
7. Kepala Pusat Pengelolaan Data Dan Dokumen Perpajakan (PPDDP);
8. Kepala Kantor Pengelolaan Data dan Dokumen Perpajakan (KPDDP);
9. Kepala Kantor Pengolahan Data Eksternal (KPDE);
10. Pejabat Struktural Eselon III dan IV Direktorat TTKI;
11. Pejabat Struktural Eselon III dan IV Direktorat TIP;
12. Pejabat Struktural Eselon III dan IV PPDDP;
13. Pejabat Struktural Eselon IV KPDDP;
14. Pejabat Struktural Eselon IV KPDE.

Selain pihak-pihak yang disebutkan di atas, CBTIK DJP ini juga ditujukan bagi pihak eksternal DJP, antara lain:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan Republik Indonesia sebagai *Chief Information Officer* Kementerian Keuangan;
2. Ketua Tim Pengarah dan Ketua Tim Koordinasi Komite Pengarah Teknologi Informasi dan Komunikasi (KPTIK) Kementerian Keuangan, baik dengan nama tim yang sama maupun dengan nama tim yang berbeda;

BAB II: LATAR BELAKANG

Untuk mendukung jalannya proses bisnis utamanya, DJP menyediakan TIK dalam bentuk Sistem Informasi DJP (SIDJP) dan *help desk* (layanan bantuan teknis) terkait. Untuk pengambilan keputusan, khususnya keputusan-keputusan strategis, DJP juga memanfaatkan aplikasi *dashboard & reporting*. Selain itu, DJP juga menyediakan aplikasi pendukung seperti Approweb, Aplikasi Portal DJP, dan aplikasi-aplikasi pendukung lainnya untuk kebutuhan-kebutuhan tertentu. Aplikasi-aplikasi tersebut mengadopsi arsitektur *client-server* yang berbasis Web sehingga dapat diakses lewat infrastruktur jaringan komunikasi internal DJP.

Infrastruktur yang dimiliki DJP meliputi jaringan komunikasi data skala nasional yang menggunakan *fiber optic*, *data center* (pusat data), dan *disaster recovery center* (pusat pemulihan bencana). Sementara itu, unit kerja yang memiliki fungsi pengembangan dan fungsi operasional TI di DJP mencakup 2 unit eselon II di Kantor Pusat DJP, yaitu Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan (TIP) dan Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi (TTKI), Unit Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan yang terdiri dari 1 unit setingkat eselon IIb, yaitu Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (PPDDP) dan 2 unit setingkat eselon IIIb, yaitu Kantor Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (KPDDP), 1 unit setingkat eselon IIIb, yaitu Kantor Pengolahan Data Eksternal (KPDE), 1 unit eselon III di masing-masing kantor wilayah (kanwil), dan 1 unit eselon IV di masing-masing kantor pelayanan pajak (KPP). Unit eselon IV di masing-masing KPP itu juga memberikan dukungan teknis kepada kantor pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan (KP2KP) yang ada di dalam wilayahnya.

Seiring dengan diresmikannya Rencana Strategis DJP tahun 2015-2019 melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor 95/PJ/2015 tanggal 27 April 2015, DJP perlu menyusun kembali rencana strategis di bidang TIK agar sumber daya TIK yang dimiliki dapat mendukung pelaksanaan inisiatif strategis DJP sehingga TIK dapat menjadi motor penggerak DJP dengan memanfaatkan tren dan teknologi terkini secara optimal untuk mencapai sasaran-sasaran strategis DJP.

Untuk menjadikan TIK sebagai motor penggerak, DJP harus mengikuti tren di bidang TIK, khususnya yang terkait dengan Internet. Seperti kita ketahui, akses Internet saat ini tidak lagi terbatas pada komputer (PC), baik *desktop* maupun *laptop*, tapi sudah meluas ke perangkat-perangkat *mobile* mulai dari *smartphone* sampai *tablet*. Penggunaan *wearable*

dan tren *Internet of Things* (IoT) juga terus meningkat sehingga Internet semakin terintegrasi ke dalam berbagai sisi kehidupan. Tingginya pemanfaatan Internet tersebut mendorong terwujudnya limpahan data di Internet yang menjadi salah satu sumber *big data*. *Big data analytics* digunakan untuk untuk mempelajari pola di dalam *big data* yang dapat dimanfaatkan untuk mengenal lebih dekat klien-klien mereka. Semua tren tersebut serta kemajuan TIK di masa depan akan menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun dan meninjau kembali rencana strategis DJP di bidang TIK.

Oleh karena itu, untuk menyelaraskan antara investasi dan pengembangan TIK, tren-tren TIK, dan rencana strategisnya, DJP perlu menyusun Cetak Biru Teknologi Informasi dan Komunikasi (CBTIK). CBTIK akan berfungsi sebagai acuan utama bagi DJP dalam merencanakan, mengembangkan, mengoperasikan, dan memelihara layanan TIK yang dimiliki serta untuk memastikan perolehan manfaat yang maksimal dari berbagai investasi dan pengembangan TIK di DJP. CBTIK tersebut juga akan menjadi panduan untuk menyamakan pemahaman dan membentuk sinergi antar unit kerja TIK dan unit kerja lainnya.

BAB III: VISI, MISI, DAN SASARAN STRATEGIS TIK

CBTIK DJP memuat rencana strategis DJP di bidang TIK sehingga sudah selayaknya diawali dengan pernyataan visi, misi, dan sasaran strategis TIK di DJP yang merupakan gambaran tujuan dan langkah-langkah strategis DJP di bidang TIK.

A. Visi

Visi adalah pernyataan yang mendefinisikan sesuatu yang ingin dicapai organisasi di waktu yang akan datang. Visi bersifat strategis dan berisi sasaran-sasaran strategis jangka menengah dan jangka panjang. Untuk menunjang visi DJP secara umum, visi TIK DJP 2015-2019 dirumuskan sebagai berikut:

Menjadikan Teknologi Informasi sebagai motor penggerak (*driver*) untuk mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang handal dan dapat dipercaya.

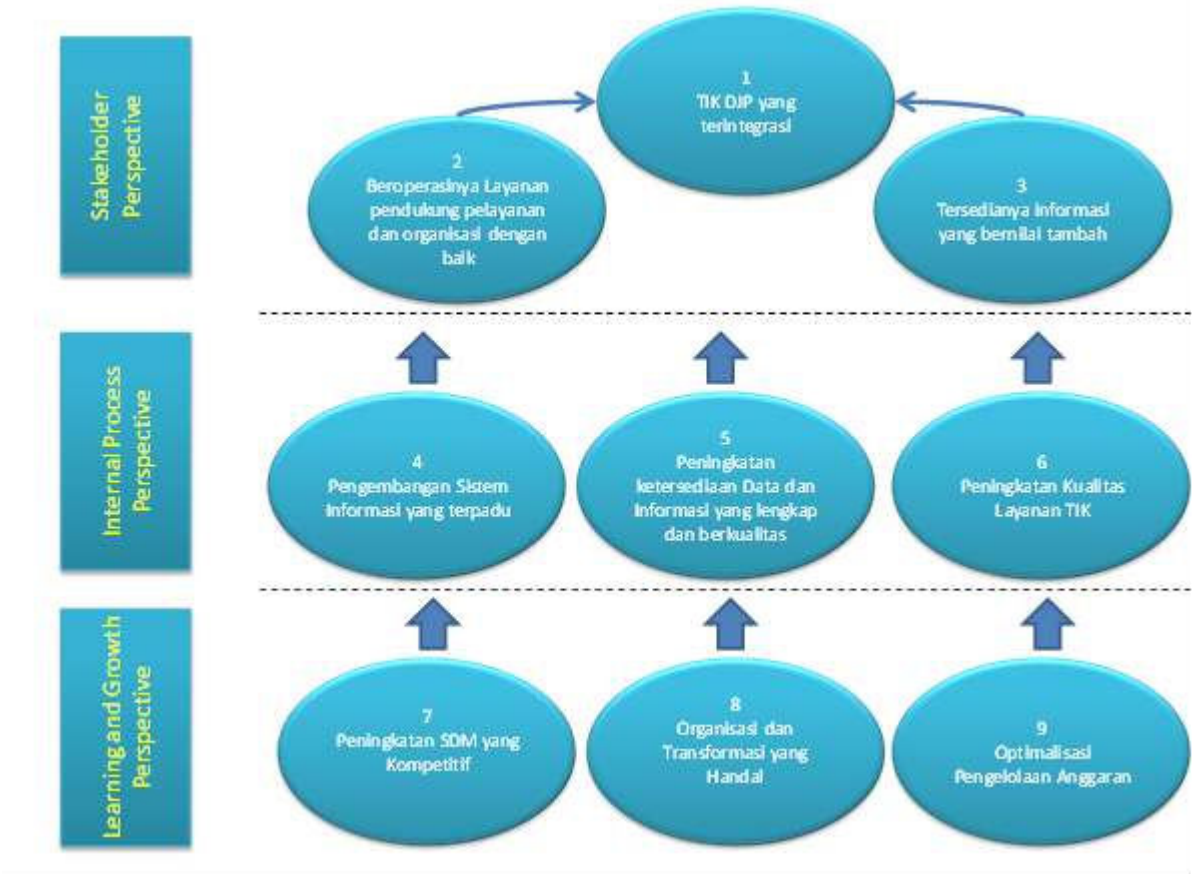
B. Misi

Misi adalah pernyataan-pernyataan yang mendefinisikan apa yang sedang atau akan dilakukan untuk mencapai visi. Misi lebih terkonsentrasi ke upaya realisasi visi dan memuat target-target yang sifatnya lebih operasional yang mungkin dikaitkan dengan tuntutan *stakeholders*, perubahan proses, ketersediaan dan pemanfaatan teknologi, dan kecukupan jumlah dan kompetensi sumber daya manusia (SDM). Untuk mendukung visi TIK di atas, misi TIK DJP 2015-2019 dirumuskan sebagai berikut:

1) **Menyediakan layanan perpajakan yang mudah, murah, cepat, aman, nyaman, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.**
2) **Menyediakan informasi secara cepat dan akurat untuk menjamin efektivitas pengambilan keputusan.**

C. Sasaran Strategis

Dengan memperhatikan Rencana Strategis DJP tahun 2015 yang tertuang dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-95/PJ/2015 tanggal 27 April 2015 tentang Rencana Strategis DJP Tahun 2015-2019 maka disusunlah Rencana Strategis TIK tahun 2015-2019.



Gambar III.1 Rencana Strategis TIK DJP 2015-2019

Gambar III.1 memperlihatkan Rencana Strategis TIK DJP 2015-2019 yang terbagi menjadi 3 perspektif utama yaitu *Stakeholder, Internal Process,* dan *Learning and Growth.* Penjelasan untuk masing-masing perspektif adalah sebagai berikut:

a. *Stakeholder Perspective*

Stakeholder Perspective berisi sasaran-sasaran strategis utama yang dilihat dari sudut pandang *stakeholder* eksternal, seperti wajib pajak (WP), dan *stakeholder* internal, seperti *Board of Directors* (BoD) DJP. Sasaran-sasaran strategis di dalam *Stakeholder Perspective* merupakan sasaran-sasaran ideal yang ingin dicapai oleh DJP. Sasaran strategis **"TIK DJP yang terintegrasi" (TIK 1)** merupakan *outcome* yang diperoleh dengan mencapai sasaran strategis **"Beroperasinya Layanan TIK Pendukung Pelayanan Perpajakan dan Organisasi dengan baik" (TIK 2)** dan **"Tersedianya Informasi yang bernilai tambah" (TIK 3)**.

b. *Internal Process Perspective*

Internal Process Perspective adalah berisi sasaran-sasaran strategis yang perlu dicapai dari berbagai kegiatan TIK yang dilakukan oleh DJP. **"Pengembangan Sistem Informasi yang Terpadu" (TIK 4)**, **"Peningkatan Ketersediaan Data dan Informasi yang lengkap**

dan berkualitas" (TIK 5), dan **"Peningkatan Kualitas Layanan TIK" (TIK 6)** adalah sasaran strategis yang mendukung sasaran strategis TIK 2 dan TIK 3 yang menghasilkan *output* dan *outcome* TIK 1.

c. *Learning and Growth Perspective.*

Learning and Growth Perspective berisi sasaran-sasaran strategis yang perlu dicapai untuk mendukung tercapainya sasaran-sasaran strategis di dalam *Internal Process Perspective*. **"Peningkatan SDM yang kompetitif" (TIK 7)**, **"Organisasi dan Transformasi yang Handal" (TIK 8)**, dan **"Pengembangan Sistem Informasi Optimalisasi Pengelolaan Anggaran" (TIK 9)** merupakan sasaran strategis yang mendukung sasaran strategis TIK 4, TIK 5, dan TIK 6.

BAB IV: ARAH DAN BATASAN PENGEMBANGAN TIK

Untuk mencapai sasaran-sasaran strategis TIK, pengembangan TIK di DJP harus dilakukan secara terarah sehingga fokus pengembangan TIK di DJP pun jelas dan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Arah pengembangan TIK tersebut dituangkan dalam Pilar-Pilar Pengembangan TIK. Selain pilar-pilar tersebut, batasan-batasan tertentu perlu ditentukan agar DJP terhindar dari implikasi negatif yang mungkin terjadi dalam pengembangan TIK di DJP. Batasan-batasan pengembangan TIK tersebut dituangkan dalam Prinsip-Prinsip Pengembangan TIK

A. Pilar-Pilar Pengembangan TIK

Pilar-pilar pengembangan TIK adalah panduan mengenai arah pengembangan TIK di DJP sehingga DJP dapat menentukan teknologi yang digunakan atau diterapkan dalam pengembangan TIK, baik dari sisi aplikasi, data, maupun infrastruktur selama lima tahun mendatang. Pilar-pilar tersebut adalah *Social Business*, *Mobile*, *Cloud Computing*, dan *Big Data Analytics*.

1. *Social Business*

Pilar *Social Business* mengarahkan pengembangan TIK di DJP untuk membantu menggali perilaku dan kebiasaan hidup masyarakat secara komprehensif. Contoh yang paling sederhana adalah dengan mengambil informasi yang tersedia di berbagai media sosial untuk mencari tahu perilaku belanja, kebiasaan berlibur, dan berbagai sisi lain dalam kehidupan masyarakat yang relevan dengan proses penggalian potensi pajak. Pada intinya, pilar *Social Business* ini menegaskan bahwa data dan informasi yang dibutuhkan oleh DJP tidak lagi terbatas pada sumber-sumber yang formal, tapi juga mencakup berbagai sumber informasi informal yang dapat diandalkan untuk menggali potensi pajak.

2. *Mobility*

Pilar *Mobility* mengarahkan pengembangan TIK di DJP untuk memiliki jangkauan yang lebih luas, khususnya terhadap anggota masyarakat yang lebih leluasa menggunakan perangkat *mobile* atau anggota masyarakat yang pilihannya terbatas pada perangkat *mobile*. Pilar *Mobility* juga mengarahkan pengembangan TIK di DJP untuk berorientasi pada layanan *mobile-first*, yaitu aplikasi atau sistem informasi yang sejak awal dirancang untuk diakses melalui perangkat *mobile*, baik oleh WP maupun oleh pengguna di internal DJP. Dengan

begitu, pilar *Mobility* akan mengarahkan pengembangan TIK di DJP untuk mendukung terwujudnya layanan kepada WP yang tidak dibatasi ruang dan waktu.

3. *Cloud Computing*

Pilar *Cloud Computing* mengarahkan pengembangan TIK di DJP untuk menjadi fleksibel dalam pengelolaan infrastruktur TIK, yaitu dengan menyerahkan tanggung jawab pengelolaan infrastruktur TIK tersebut ke penyedia layanan *cloud computing*. Pilar tersebut mengarahkan pengembangan TIK di DJP menjadi *agile* (mudah beradaptasi terhadap perubahan) untuk memenuhi kebutuhan infrastruktur TIK sehingga ketersediaan layanan TIK pun menjadi optimal. Sifat *agile* tersebut juga diterapkan dalam pengembangan aplikasi atau sistem informasi di DJP sehingga ketersediaan layanan TIK di DJP dari hulu ke hilir dapat dengan mudah beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan.

4. *Big Data Analytics*

Analytics merupakan proses yang tidak terpisahkan dari DJP, khususnya dalam penggalian potensi pajak dan pencegahan penggelapan pajak. Pencanangan pilar *Big Data Analytics* bertujuan untuk memperkuat proses *analytics* yang sudah dilakukan di DJP dengan menyediakan dan memanfaatkan *big data*, baik yang bersifat terstruktur, seperti basis data, maupun tidak terstruktur, seperti data dari berbagai media sosial atau dari sumber data eksternal (pihak ketiga). Dengan memperkuat *analytics* melalui pemanfaatan *big data*, semakin banyak pola dan korelasi yang dapat ditemukan di dalam data perpajakan sehingga keberhasilan proses penggalian potensi pajak dan pencegahan penggelapan pajak pun semakin tinggi.

B. Prinsip-Prinsip Pengembangan TIK

Prinsip-prinsip pengembangan TIK adalah panduan umum terkait batasan-batasan dalam pengembangan TIK yang dilakukan oleh Unit Kerja TIK DJP, yaitu Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi (TTKI) dan Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan (TIP). Prinsip-prinsip tersebut bersifat mengikat dan merupakan acuan utama Tim Pengarah Tata Kelola TIK dan pimpinan Unit Kerja TIK DJP untuk mengelola kegiatan TIK secara luas. Pelaksanaannya dapat diatur lebih rinci melalui kebijakan dan prosedur. Prinsip-prinsip tersebut terbagi menjadi Prinsip Umum, Prinsip Investasi, Prinsip Organisasi, Prinsip Data dan Informasi, Prinsip Pengembangan Layanan, Prinsip Teknologi, Standar Sistem Informasi, dan Standar Teknologi.

1. Prinsip Umum (PU)

PU01 Pemanfaatan TIK yang berkualitas (efektif, efisien, dan modern) dan mampu menyediakan informasi yang bernilai tambah merupakan kunci keberhasilan pencapaian tujuan dan peningkatan kinerja DJP.

Alasan:

Volume data yang dikelola, kompleksitas proses yang dilaksanakan dan kualitas pelayanan prima kepada WP menuntut penerapan TIK yang berkualitas.

PU02 Data dan informasi merupakan aset berharga DJP yang harus dikelola dengan prinsip TRUST (*compleTe*/lengkap, *Reliable*/handal, *Up-to-date*/terkini, *Secure*/aman, dan *accuraTe*/akurat).

Alasan:

Kegiatan DJP sangat tergantung pada kualitas data dan informasi yang dikelola, baik yang dihasilkan sendiri maupun yang diperoleh dari pihak eksternal.

PU03 Perencanaan, pengembangan, pengoperasian dan pemeliharaan layanan TIK dilakukan dan dikendalikan secara terpusat oleh Unit Kerja TIK (*centralized management and administration*).

Alasan:

Centralized management and administration diperlukan agar DJP dapat memastikan terwujudnya sistem informasi yang terpadu dan aman, serta dapat mengoptimalkan penggunaan dan investasi sumber daya TIK melalui penggunaan bersama secara luas.

PU04 Pengembangan layanan TIK hanya dilakukan untuk memenuhi salah satu atau beberapa hal berikut:

- Menyelesaikan masalah;
- Mengurangi biaya;
- Mengurangi risiko;
- Meningkatkan ragam dan kualitas pelayanan WP;
- Memberikan kapabilitas baru kepada *stakeholder* internal maupun eksternal.

Alasan:

Pengembangan dan investasi TIK yang dilakukan harus memberikan manfaat bagi DJP.

PU05 Tata Kelola TIK dilaksanakan sebagai budaya kerja yang mendapat dukungan dan komitmen organisasi.

Alasan:

Pelaksanaan tata kelola TIK adalah pondasi peningkatan kualitas layanan TIK. Untuk membentuk pondasi yang kuat, pelaksanaan tata kelola TIK harus didukung seluruh elemen organisasi mulai dari *BoD* hingga seluruh pegawai DJP.Dengan begitu, tata kelola TIK dapat berjalan dengan baik sehingga kualitas layanan TIK di DJP pun dapat dimaksimalkan.

PU06 Kebutuhan *End-user Computing* diakomodasi dengan batasan:

- data hasil olahannya tidak di-*supply* ke basis data DJP;
- tidak digunakan untuk memberikan pelayanan transaksional kepada WP.

Alasan:

Memberikan kesempatan bagi pengguna untuk melakukan improvisasi yang diperlukan untuk mendukung kegiatan operasionalnya. Unit Kerja TIK mengutamakan pengembangan layanan yang bersifat DJP-*wide*, bukan untuk memenuhi kebutuhan perorangan.

PU07 Menjaga dan menghargai Hak Atas Kekayaan Intelektual (HAKI) yang dihasilkan sendiri maupun pihak lain.

Alasan:

DJP menjunjung dan menghormati HAKI.

2. Prinsip Investasi (PI)

PI01 Unit kerja pengguna terlebih dahulu menyusun kajian (*business case*) inisiatif pengembangan sistem informasi yang memerlukan investasi untuk kemudian disampaikan dan disetujui oleh Unit Kerja TIK kepada Tim Pengarah Tata Kelola TIK.

Alasan:

Unit kerja pengguna yang mengusulkan investasi bertanggung jawab terhadap usulan dan manfaat investasi TIK yang akan dilakukan. Oleh karena itu, penting bagi unit kerja pengguna untuk menyusun kajian terkait investasi TIK yang diusulkan.

PI02 Investasi TIK harus didukung oleh kajian (*business case*) yang merumuskan:

- Sasaran Strategis DJP yang didukung;
- Tujuan dan manfaat yang dapat diukur;
- Ruang lingkup;

- Masalah yang hendak diselesaikan (jika ada);
- Biaya yang dikurangi, risiko yang dikurangi, meningkatkan ragam dan kualitas pelayanan WP atau kapabilitas baru yang diberikan (jika ada);
- Hasil kegiatan (*deliverables*) yang diharapkan;
- Perundangan/kebijakan/prosedur terkait (dan/atau yang harus diubah akibat inisiatif ini);
- Jangka waktu;
- Nilai investasi;
- Prasyarat.

Alasan:

Diperlukan uraian kebutuhan dan alasan yang sangat kuat untuk melakukan investasi TIK agar memperoleh hasil yang optimal dengan keterbatasan sumber daya dan dana yang tersedia.

PI03 Kebijakan investasi TIK berorientasi pada pembelanjaan anggaran untuk pengeluaran operasional (*operational expenditure*) dengan tetap menjaga efektivitas, efisiensi, dan kompetensi layanan.

Alasan:

Kebijakan investasi yang berorientasi pada pengeluaran operasional (*operational expenditure*) diadopsi untuk mengakomodir pembelanjaan layanan berdasarkan penggunaan (*based on actual usage*) untuk mengurangi *total cost of ownership* jika harus mengembangkan atau membeli infrastruktur sendiri. Kebijakan tersebut diadopsi dengan tetap menjaga efektivitas, efisiensi, dan kompetensi layanan TIK terkait.

PI04 Investasi TIK dikelola terpusat oleh Unit Kerja TIK untuk mendukung pencapaian sasaran strategis DJP dan sasaran strategis unit kerja dalam rangka mencapai Indeks Kinerja Utama yang telah ditetapkan.

Alasan:

Diperlukan pengelolaan terpusat untuk menghindari investasi TIK yang tidak mendukung sasaran strategis DJP dan unit kerja serta menghindari investasi yang dapat meningkatkan risiko TIK seperti peningkatan kompleksitas teknologi atau penggunaan teknologi yang tidak standar dan *incompatible*.

PI05 Rencana investasi TIK dievaluasi dan diputuskan oleh Tim Pengarah Tata Kelola TIK yang kemudian realisasi dan manfaatnya menjadi tanggung jawab bersama antara unit kerja pengguna dan Unit Kerja TIK.

Alasan:

Diperlukan sinergi dan pengawasan dalam penyusunan program kerja TIK untuk menghindari investasi yang tidak memberikan manfaat bagi DJP.

PI06 DJP menyegerakan realisasi manfaat dari investasi TIK yang dilakukan.

Alasan:

Penundaan realisasi manfaat dari investasi adalah pemborosan.

PI07 Pengadaan Barang/Jasa TIK dapat dilakukan oleh unit kerja pengguna dengan spesifikasi teknis yang disetujui oleh Unit Kerja TIK.

Alasan:

Proses Pengadaan Barang/Jasa TIK dapat dilakukan oleh unit kerja pengguna untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses tersebut. Akan tetapi, spesifikasi teknis barang/jasa yang akan masuk ke dalam proses Pengadaan Barang/Jasa harus mendapatkan persetujuan Unit Kerja TIK.

3. Prinsip Organisasi (PO)

PO01 Organisasi TIK disusun dan dikembangkan untuk merancang, mengembangkan, mengoperasikan dan memelihara layanan TIK sebagai satu kesatuan layanan yang berkualitas.

Alasan:

Kegiatan TIK DJP difokuskan pada penyediaan layanan TIK sebagai satu kesatuan layanan yang berkualitas sehingga penyediaan komponen pendukung layanan tidak dilihat dan dilakukan secara parsial.

PO02 Organisasi TIK dikelola dengan mengutamakan transparansi dan partisipasi.

Alasan:

Pengelolaan organisasi TIK dilakukan dengan mengutamakan transparansi, yaitu keterbukaan akses terhadap informasi di dalam organisasi, dan partisipasi, yaitu keterlibatan seluruh elemen organisasi TIK untuk mencapai visi dan misi TIK.

PO03 Penetapan dan pengukuran kinerja seluruh kegiatan Unit Kerja TIK dilakukan secara transparan dengan menerapkan prinsip *cascading* (menurun) dari sasaran strategis DJP dan sasaran strategis TIK.

Alasan:

Untuk memastikan kontribusi masing-masing unit kerja dan pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi dan mampu mendukung pencapaian sasaran strategis DJP dan TIK.

PO04 Pengembangan SDM Unit Kerja TIK dilaksanakan dengan memperhatikan keseimbangan antara kebutuhan *soft-skill* dan *hard-skill* sesuai kebutuhan organisasi.

Alasan:

Kegiatan TIK memerlukan keahlian yang tidak terbatas pada masalah teknis (h*ard-skill*), namun juga memerlukan keahlian manajemen TIK (*soft-skill*). Kedua jenis *skill* tersebut perlu dipenuhi secara seimbang untuk membentuk SDM yang kompeten dan mampu memenuhi kebutuhan organisasi.

PO05 Pengembangan keahlian SDM TIK dilaksanakan sendiri dan/atau melalui kolaborasi dengan pihak ketiga.

Alasan:

Pengembangan keahlian SDM TIK dilaksanakan untuk meningkatkan penguasaan teknologi atau *industry best practice* terkini. Pelaksanaannya dapat dilakukan sendiri dan/atau melalui kolaborasi dengan pihak ketiga seperti melalui *joint development*.

4. Prinsip Data dan Informasi (PD)

PD01 Unit kerja adalah pemilik data yang dihasilkan dari proses bisnisnya, sehingga bertanggung jawab terhadap penetapan kelengkapan, akurasi, keutuhan, dan tingkat kerahasiaan informasinya.

Alasan:

Unit kerja adalah pihak yang paling mengetahui kelengkapan, akurasi, keutuhan dan tingkat kerahasiaan informasi yang dihasilkannya.

PD02 Unit Kerja TIK adalah *custodian* yang mengelola data sesuai dengan batasan kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan yang dibutuhkan untuk menjamin keamanan informasi.

Alasan:

Perangkat TIK sebagai alat penyimpan, pengolah, dan pendistribusi data dikelola oleh Unit Kerja TIK.

PD03 Data harus dapat digunakan untuk menghasilkan informasi yang bersifat *Descriptive*, *Diagnostic*, *Predictive*, dan *Prescriptive*.

Alasan:

Organisasi di mana saja perlu memiliki kemampuan memahami apa yang sedang terjadi (*descriptive*), mendeteksi ketidaksesuaian atau simpangan (*diagnostic*), melakukan analisis terhadap berbagai kemungkinan (*predictive*), dan mampu mempersempit alternatif solusi (*prescriptive*) dari hasil analisis sebelumnya.

PD04 Unit Kerja TIK mengelola kamus data secara terpusat sebagai acuan pengembangan sistem informasi dan pemanfaatan informasi secara luas.

Alasan:

Informasi mengenai data (kamus data) di DJP yang tersebar mengakibatkan kesulitan dalam mengidentifikasi potensi informasi yang dapat digali dari berbagai sumber data. Kamus data yang terpusat dapat dijaga keutuhannya sehingga dapat dijadikan acuan yang valid (sahih).

PD05 Perlindungan terhadap data untuk menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaannya dilakukan sesuai nilai atau tingkat kepentingan data.

Alasan:

Upaya dan biaya untuk memberikan perlindungan terhadap data itu tidak kecil. Oleh karena itu, upaya dan biaya yang dikeluarkan oleh DJP untuk memberikan perlindungan data tersebut hendaknya disesuaikan dengan nilai atau tingkat kepentingan data yang dilindungi.

PD06 Pertukaran data dilakukan dengan memperhatikan tingkat kerahasiaannya dan kesanggupan penerima data untuk menjaga kerahasiaan dan keutuhan data sesuai dengan syarat yang ditetapkan DJP dan peraturan yang berlaku.

Alasan:

Data yang dipertukarkan adalah aset bagi masing-masing pemiliknya sehingga harus dipastikan data tersebut tidak jatuh ke tangan pihak yang tidak berwenang.

PD07 Pertukaran data dengan *stakeholders*/mitra di luar DJP dilaksanakan secara terkendali melalui perjanjian kerja sama atau aturan formal yang berisi kesepakatan tingkat layanan (*Service Level Agreement*) dan perjanjian kerahasiaan data (*Non-Disclosure Agreement*).

Alasan:

Perjanjian kerja sama atau aturan formal yang berisi kesepakatan tingkat layanan dan perjanjian kerahasiaan data dibutuhkan untuk memastikan ketersediaan dan kualitas data yang dipertukarkan serta kesinambungan proses pertukaran data.

5. Prinsip Pengembangan Layanan (PL)

PL01 Pengembangan Layanan TIK mengutamakan penggunaan teknologi yang telah ada.

Alasan:

Penggunaan teknologi yang sudah ada dapat menjamin kualitas layanan TIK yang dikembangkan karena teknologi tersebut tentunya telah melalui proses pengujian. Selain itu, penggunaan teknologi yang sudah ada juga dapat mempercepat waktu pengembangan karena menghindari pekerjaan yang sifatnya mengulang pembuatan fitur atau kapabilitas yang telah ada.

PL02 Perancangan dan pengembangan Layanan TIK dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan kebutuhan operasional.

Alasan:

Layanan TIK selain dapat digunakan oleh pengguna namun juga harus dapat dikelola dan dipelihara dengan mudah. Pemahaman yang menyeluruh terhadap seluruh aspek kebutuhan pengguna dan kebutuhan operasional dari sisi pengelola layanan akan meningkatkan kelengkapan fitur layanan yang dikembangkan, sehingga layanan tersebut bukan hanya dapat digunakan namun dapat dipastikan tingkat layanannya.

PL03 Pemanfaatan layanan *cloud computing* atau aplikasi *Commercial Off The Shelf* (COTS) sebagai komponen pendukung layanan TIK dilakukan jika dapat memenuhi minimal 70% kebutuhan pengguna dan kebutuhan operasional.

Alasan:

Pemanfaatan layanan *cloud computing* atau aplikasi COTS dapat menghemat waktu pengembangan dan DJP dapat memanfaatkan *best practice* yang telah menjadi bagian dari layanan/produk tersebut. Selain itu, DJP juga dapat mengurangi risiko kegagalan pengembangan aplikasi dengan menggunakan layanan *cloud computing* atau aplikasi COTS yang telah digunakan secara luas.

PL04 Pengembangan infrastruktur pendukung layanan TIK mengutamakan keamanan, keandalan, dan kinerja.

Alasan:

Infrastruktur adalah tulang punggung layanan TIK yang menopang jalannya seluruh otomasi dan pertukaran data di DJP. Untuk itu infrastruktur TIK harus direncanakan, dirancang, dikembangkan dan dapat dioperasikan secara aman, andal, dan berkinerja baik.

PL05 Pengembangan sistem informasi pendukung layanan TIK mengutamakan integritas, kinerja, dan kemampuan berkomunikasi dengan sistem lain.

Alasan:

Pengembangan sistem informasi di DJP harus menghasilkan sistem informasi yang mampu menjaga integritas data dan informasi yang dikelola di dalamnya, bersifat modular, memiliki kinerja yang optimal, dan dapat berkomunikasi dengan sistem informasi terkait lainnya.

PL06 Pengembangan layanan pendukung *End-user Computing* mengutamakan keamanan dan kemampuan berkomunikasi dengan sistem lain.

Alasan:

End-user Computing ditujukan untuk memberikan fleksibilitas yang terkendali bagi pengguna untuk memenuhi kebutuhan otomasi atau pengolahan informasi. Hasil pengembangannya tidak termasuk layanan TIK yang diberikan oleh Unit Kerja TIK. Untuk mendukung pengembangan *End-user Computing*, layanan pendukung seperti fungsi-fungsi untuk mengakses data perlu disediakan dengan mengutamakan keamanan dan kemampuan berkomunikasi dengan sistem lain sehingga *End-user Computing* dapat dikembangkan dengan memanfaatkan layanan pendukung yang ada.

6. Prinsip Teknologi (PT)

PT01 DJP mengutamakan penerapan teknologi yang mengadopsi standar industri dan berorientasi *open source*.

Alasan:

Adopsi standar industri dan orientasi *open source* sangat diperlukan agar DJP tidak terkunci pada salah satu teknologi saja dan dapat terhindar dari kerugian, baik kerugian teknis maupun kerugian finansial. Teknologi yang menerapkan standar industri dapat saling terhubung, baik secara fisik maupun logika, dengan cara yang sudah dibakukan sehingga integrasi antar-sistem pun menjadi lebih mudah.

Sementara itu, teknologi *open source* dapat dikembangkan lebih lanjut sehingga perubahan kebutuhan yang terjadi setelah implementasi dapat diakomodir secara maksimal.

PT02 DJP menerapkan *software* dan arsitektur *hardware* yang telah dianggap mapan dan diterima di pasar (*mainstream product*).

Alasan:

DJP mengutamakan investasi TIK yang mendukung keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, DJP perlu menerapkan teknologi yang telah terbukti keamanan dan keandalannya.

PT03 Pemutakhiran teknologi (*upgrade*) dilakukan sesuai kebutuhan.

Alasan:

Pemutakhiran teknologi dilakukan sesuai kebutuhan, antara lain untuk menambah kapabilitas, meningkatkan kapasitas, atau menekan biaya pemeliharaan teknologi lama.

PT04 DJP mengutamakan penerapan teknologi sejenis.

Alasan:

Variasi teknologi perlu dibatasi untuk dapat mencegah kompleksitas pengembangan dan pemeliharaan layanan TIK. Dengan begitu, DJP dapat mengoptimalkan manfaat yang diperoleh, meminimalkan biaya dan risiko integrasi, meminimalkan biaya pelatihan, meminimalkan biaya pemeliharaan, dan mengasah spesialisasi SDM TIK.

PT05 DJP menggunakan teknologi dengan dukungan teknis memadai.

Alasan:

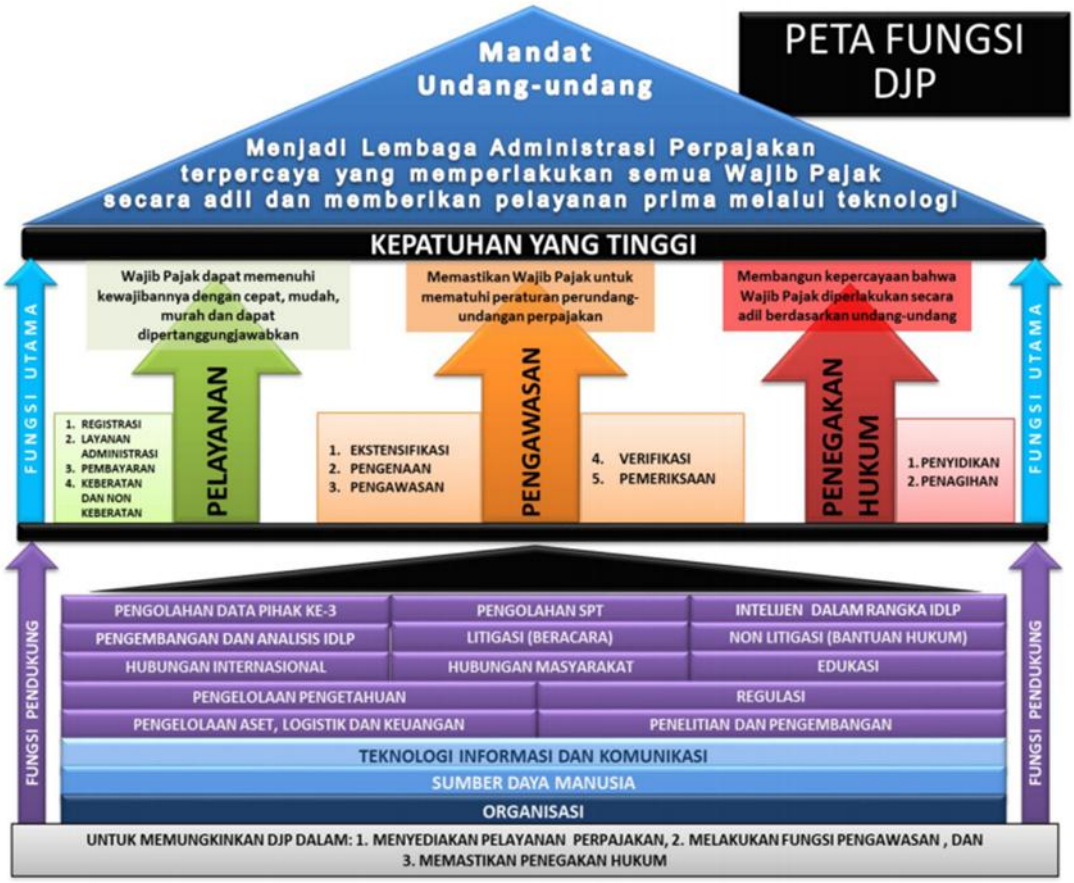
Teknologi yang digunakan oleh DJP harus didukung oleh ketersediaan dukungan teknis yang memadai di Indonesia dari pemilik (*principal*) teknologi tersebut.

BAB V: TIK YANG DIHARAPKAN

Untuk mencapai sasasan-sasaran strategis TIK, DJP perlu menyediakan layanan TIK tertentu sesuai dengan arah dan batasan pengembangan TIK yang dipaparkan di bagian sebelumnya. Layanan-layanan TIK tersebut dapat disediakan dengan menyediakan perangkat-perangkat TIK yang memadai, baik dari sisi aplikasi, data, maupun infrastruktur.

A. Layanan TIK yang Diharapkan

DJP, melalui Unit Kerja TIK, perlu menyediakan layanan TIK, baik untuk pengguna internal (pegawai DJP) maupun untuk pengguna eksternal (WP dan pihak eksternal lainnya), untuk menjalankan fungsinya. Fungsi DJP tersebut dapat dibagi 2 (dua) kategori, yaitu fungsi utama dan fungsi pendukung. Fungsi utama DJP adalah pelayanan, pengawasan, dan penegakan hukum, sementara fungsi pendukung DJP terdiri dari sejumlah aktivitas yang berfungsi untuk mendukung terlaksananya fungsi-fungsi utama tersebut.



Gambar V.1 Peta Fungsi DJP

Berdasarkan peta fungsi DJP yang dapat dilihat pada Gambar V.1, TIK menjadi salah satu fungsi pendukung yang berperan penting untuk mencapai tujuan organisasi. Wujud

nyata Unit TIK dalam mendukung tercapainya visi misi DJP adalah dengan memberikan layanan-layanan TIK sebagai berikut:

1. Layanan Sistem Informasi Administrasi Perpajakan;
2. Layanan Sistem Informasi Pendukung Organisasi;
3. Layanan terkait *Stakeholder*;
4. Layanan Analisis Data;
5. Layanan Dukungan Teknis TIK.

1. Layanan Sistem Informasi Administrasi Perpajakan

Layanan ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan DJP untuk menjalankan fungsi utamanya. Masing-masing fungsi utama tersebut didukung oleh proses-proses bisnis tertentu agar fungsi terkait dapat berjalan dengan baik. Berbagai proses bisnis yang terkait dengan fungsi-fungsi utama DJP adalah sebagai berikut:

1) Fungsi Pelayanan.

   Proses bisnis dalam fungsi Pelayanan yaitu:

   i. Registrasi.

      Proses Bisnis Registrasi merupakan aktivitas yang paling awal dilakukan dalam proses administrasi perpajakan. Proses Bisnis Registrasi adalah proses pemberian identitas dan pemutakhiran data identitas WP (NPWP) dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dalam rangka pembentukan dan pemutakhiran data perpajakan.

   ii. Layanan Administrasi.

      Proses Bisnis Layanan Administrasi adalah kelompok proses bisnis yang menggambarkan aktivitas-aktivitas atau rangkaian aktivitas dalam rangka pemberian layanan kepada WP sebagai bagian dari haknya setelah mendaftarkan dirinya menjadi WP dan pemberian layanan kepada non-WP.

   iii. Pembayaran.

      Proses Bisnis Pembayaran merupakan kelompok proses bisnis yang menggambarkan rangkaian siklus pembayaran pajak, mulai dari penerimaan data pembayaran pajak, penyesuaian atas pengakuan penerimaan pajak, serta pelaporan penerimaan pajak.

iv. Keberatan.

Proses Keberatan terdiri atas Proses Keberatan menurut Pasal 25 UU KUP dan Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) menurut Pasal 15 UU PBB. Proses Keberatan (Pasal 25 UU KUP) adalah proses penyelesaian sengketa antara WP dan fiskus apabila WP merasa tidak sependapat atas suatu ketetapan pajak atau atas pemotongan/pemungutan pajak oleh pihak ketiga yang dikenakan kepadanya. Keberatan PBB (Pasal 15 UU PBB) adalah proses penyelesaian sengketa antara WP dan fiskus apabila WP merasa tidak sependapat atas luas objek pajak bumi dan/atau bangunan atau nilai jual objek pajak bumi dan/atau bangunan, atau penafsiran peraturan perundang-undangan PBB yang mengakibatkan perbedaan jumlah PBB terutang.

v. Non Keberatan.

Kelompok Proses Bisnis Non Keberatan adalah kelompok proses bisnis yang menggambarkan rangkaian aktivitas dalam rangka penerimaan permohonan non keberatan, pembuatan usulan secara jabatan, persiapan pelaksanaan penelitian, pelaksanaan penelitian dan evaluasi atas Surat Keputusan. Kelompok proses bisnis ini meliputi penyelesaian proses bisnis Non Keberatan yang mencakup Pembetulan (diatur dalam Pasal 16 UU KUP), Pengurangan – Penghapusan – Pembatalan (diatur dalam Pasal 36 ayat (1) UU KUP dan Pasal 19 UU PBB).

2) Fungsi Pengawasan.

Proses bisnis dalam fungsi Pengawasan yaitu:

i. Ekstensifikasi.

Proses Bisnis Ekstensifikasi adalah kelompok proses bisnis yang menggambarkan rangkaian aktivitas dalam rangka pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP).

ii. Pengawasan.

Proses Bisnis Pengawasan adalah kelompok proses bisnis yang menggambarkan aktivitas-aktivitas atau rangkaian aktivitas dalam rangka mewujudkan pemahaman dan kesadaran pajak WP melalui pengawasan kepatuhan WP. Pada proses ini tujuan yang akan dicapai adalah terciptanya pemahaman WP atas kewajiban perpajakannya sehingga terwujud WP yang patuh melalui sistem pengawasan WP yang baik dan terpadu.

iii. Verifikasi.

Proses Bisnis Verifikasi adalah kelompok proses bisnis yang menggambarkan aktivitas-aktivitas atau rangkaian aktivitas dalam rangka menguji pemenuhan kewajiban subjektif dan objektif atau penghitungan dan pembayaran pajak, berdasarkan permohonan WP atau berdasarkan data dan informasi perpajakan yang dimiliki atau diperoleh Direktur Jenderal Pajak, dalam rangka menerbitkan surat ketetapan pajak, menerbitkan/menghapuskan NPWP dan/atau mengukuhkan/mencabut pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.

iv. Pemeriksaan.

Proses Bisnis Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

v. Pengenaan.

Proses Bisnis Pengenaan merupakan serangkaian kegiatan untuk menetapkan WP PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) dan menentukan besarnya PBB terutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Fungsi Penegakan Hukum.

Proses bisnis dalam fungsi Penegakan Hukum yaitu:

i. Penyidikan.

Proses Bisnis Penyidikan adalah proses bisnis yang menggambarkan serangkaian aktivitas untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat terang tindak pidana di bidang perpajakan, menggambarkan apa yang terjadi dan menemukan tersangkanya, serta mengetahui besarnya kerugian negara. Penyidikan dilaksanakan oleh Tim Penyidik Pajak yang terdiri dari para penyidik pajak pada Kantor Pusat DJP dan/atau para penyidik pada kantor wilayah DJP.

ii. Penagihan.

Proses Bisnis Penagihan adalah proses bisnis yang menggambarkan serangkaian tindakan agar Penanggung Pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau mengingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan

sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, melakukan lelang terhadap barang yang telah disita, termasuk didalamnya penatausahaan dan penghapusan piutang pajak.

2. Layanan Sistem Informasi Pendukung Organisasi

Layanan ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan DJP untuk menjalankan fungsi pendukung DJP. Fungsi pendukung DJP tersebut terdiri dari 12 proses bisnis, yaitu:

1) Pengolahan SPT;
2) Intelijen dalam rangka informasi, data, laporan, dan pengaduan (IDLP);
3) Pengembangan dan Analisis IDLP;
4) Litigasi (Beracara);
5) Hubungan Masyarakat;
6) Edukasi;
7) Non Litigasi (Bantuan Hukum);
8) Hubungan Internasional;
9) Pengelolaan Pengetahuan;
10) Regulasi;
11) Pengelolaan Aset, Logistik, dan Keuangan;
12) Penelitian dan Pengembangan.

Penjelasan rinci mengenai masing-masing proses bisnis di atas dapat ditemukan dalam Peta Fungsi DJP versi 1.1 Tahun 2015.

3. Layanan terkait *Stakeholders*

Layanan ini diharapkan dapat menghubungkan DJP dengan *stakeholders*/mitra DJP yaitu: WP, Bank, Kementerian atau Badan Pemerintahan lainnya. Layanan ini juga diharapkan dapat menyediakan saluran untuk pertukaran data dan informasi dan juga sebagai media publikasi informasi dari DJP ke mitra DJP. Layanan ini juga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan salah satu fungsi pendukung DJP yaitu Pengolahan Data Pihak Ketiga. Proses Bisnis Pengolahan Data Pihak Ketiga merupakan proses bisnis yangmenggambarkan kegiatan pengumpulan data kegiatan usaha WP yang diperoleh dari sumber data selain laporan WP itu sendiri, seperti dari instansi pemerintah, lembaga, asosiasi, dan pihak lain (ILAP) yang wajib memberikan data dan informasi terkait perpajakan kepada DJP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35A Undang Undang KUP.

4. Layanan Analisis Data

Layanan ini diharapkan dapat menyediakan hasil olahan data dan informasi yang dapat digunakan untuk pimpinan DJP dalam mengambil keputusan.

5. Layanan Dukungan Teknis TIK

Layanan ini diharapkan dapat menghubungkan unit kerja di DJP dengan unit TIK DJP. Setiap permasalahan, pertanyaan, ataupun permintaan seputar TIK disampaikan melalui satu pintu.

B. Aplikasi yang Diharapkan

Layanan TIK yang dipaparkan di bagian sebelumnya menggambarkan kebutuhan layanan TIK di dalam lingkungan DJP. Layanan TIK tersebut dipetakan menjadi kebutuhan aplikasi (atau jenis aplikasi) sebagaimana dapat dilihat pada Tabel V.1. Hasil pemetaan tersebut memberikan gambaran mengenai masa depan (target) ekosistem aplikasi di DJP untuk menyediakan layanan TIK yang diharapkan.

Tabel V.1 Pemetaan Layanan TIK Terhadap Aplikasi

No.	Layanan TIK yang Diharapkan	Aplikasi yang Diharapkan
1.	Layanan Sistem Informasi Administrasi Perpajakan.	
	A. Fungsi Pelayanan	
	1. Registrasi	e-Registration
	2. Layanan Administrasi	e-Registration e-Billing (MPN G2) e-Faktur e-Filing e-SPT e-Form TPT Online
	3. Pembayaran	e-Billing (MPN G2) *Cash Receipt System*
	4. Keberatan	SIDJP NINE *Document Management*
	5. Non Keberatan	SIDJP NINE *Document Management*
	B. Fungsi Pengawasan	
	1. Ekstensifikasi	e-Registration Geotagging

No.	Layanan TIK yang Diharapkan	Aplikasi yang Diharapkan
	2. Pengawasan	*Compliance Risk Management* SIDJP NINE Approweb Geotagging *Taxpayer Account Analytics* *Data and Information Exchange* *Data Quality* *Dashboard & Reporting* *Knowledge Management*
	3. Pemeriksaan	SIDJP NINE *Data and Information Exchange* *Data Quality* *Document Management*
	4. Pengenaan	SIDJP NINE Approweb
	C. Fungsi Penegakan Hukum	
	1. Penyidikan	SIDJP NINE *Data and Information Exchange* *Data Quality* *Document Management*
	2. Penagihan	SIDJP NINE *Document Management*
2.	Layanan Sistem Informasi Pendukung Organisasi	*Project Management*
	1. Pengolahan SPT	Aplikasi *Core* UPDDP Aplikasi Pendukung UPDDP *Document Management*
	2. Hubungan Masyarakat	*Website & Mobile App*
	3. Edukasi	*Knowledge Management*
	4. Pengelolaan Penggetahuan	*Knowledge Management*
	5. Regulasi	*Knowledge Management*
	6. Pengelolaan Aset, Logistik, dan Keuangan	SIKKA
3.	Layanan Sistem Informasi terkait Stakeholders	e-Registration e-Billing (MPN G2) e-Faktur e-Filing e-SPT e-Form *Cash Receipt System* *Website & Mobile App* *Call Center* *Data and Information Exchange*

No.	Layanan TIK yang Diharapkan	Aplikasi yang Diharapkan
4.	Layanan Analisis Data	*Analytics* *Dashboard & Reporting* *Data Quality* *ETL*
5.	Layanan Dukungan Teknis TIK	*Internal Support*

1. *Strategic Grid*

Aplikasi-aplikasi yang tercantum pada Tabel V.1 menggambarkan berbagai jenis aplikasi yang dibutuhkan untuk memastikan ketersediaan layanan TIK yang dibutuhkan. Masing-masing aplikasi tersebut memiliki peran tersendiri di dalam DJP. Peran masing-masing aplikasi dapat diidentifikasi menggunakan McFarlan *Strategic Grid* sebagaimana dapat dilihat pada Tabel V.2.

Tabel V.2 McFarlan *Strategic Grid* untuk Aplikasi yang Diharapkan

Strategic	***High Potential***
Analytics *Dashboard & Reporting* *Data Quality*	*Compliance Risk Management*
Key Operational	***Support***
SIDJP NINE TPT Online Approweb *Taxpayer Account* e-Registration e-Billing (MPN G2) *Cash Receipt System* e-Faktur e-Filing e-SPT e-Form Geotagging	*Tax Clearance* *Website & Mobile App* *Call Center* SIKKA *Internal Support* *Data and Information Exchange* *ETL* *Document Management* *Project Management* *Knowledge Management*

Aplikasi-aplikasi yang tercantum di dalam Tabel V.2 merupakan aplikasi-aplikasi yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan DJP untuk memberikan pelayanan kepada WP dan untuk memenuhi kebutuhan para pegawai DJP. Tanpa adanya aplikasi-aplikasi tersebut, layanan TIK yang diharapkan oleh DJP tidak dapat diberikan secara optimal.

a. High Potential.

Aplikasi-aplikasi yang masuk ke dalam kuadran *high potential* adalah aplikasi-aplikasi yang memiliki potensi untuk meningkatkan penerimaan pajak, tapi potensi itu sendiri belum

terbukti. Berdasarkan hasil pemetaan di atas, hanya ada 1 aplikasi yang masuk ke dalam kuadran *high potential*, yaitu:

1) *Compliance Risk Management*.

   Compliance Risk Management merupakan aplikasi yang digunakan untuk melakukan pengawasan berbasis risiko. Aplikasi ini dapat digunakan untuk menampilkan besarnya risiko kepatuhan WP. Besarnya risiko tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan para WP yang perlu diawasi oleh DJP. Dengan begitu, langkah-langkah pengawasan menjadi lebih tepat karena dapat diarahkan kepada para WP dengan risiko kepatuhan yang tinggi.

b. Strategic.

Aplikasi-aplikasi yang masuk ke dalam kuadran *strategic* adalah aplikasi-aplikasi yang dapat mengubah arah kebijakan dan kegiatan operasional di dalam lingkungan DJP dengan tujuan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak. Aplikasi-aplikasi *strategic* bagi DJP adalah:

1) *Analytics*.

   Analytics mencakup aplikasi-aplikasi yang digunakan untuk melakukan analisis terhadap data. Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan *Analytics* umumnya dilakukan untuk mengidentifikasi pola-pola tertentu di dalam data terkait. Salah satu contohnya adalah aplikasi *data mining* yang dapat digunakan untuk melakukan analisis terhadap data perpajakan sehingga dapat mengidentifikasi pola *tax evasion* atau *tax avoidance*.

2) *Dashboard & Reporting*.

   Dashboard mencakup aplikasi-aplikasi yang digunakan untuk menampilkan sebaran dan agregat data perpajakan yang dapat digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan seperti akumulasi penerimaan pajak, hasil pemeriksaan pajak, atau hasil penyidikan pajak. Informasi yang tersedia di dalam *Dashboard* dapat diakses dalam bentuk yang lebih spesifik atau data yang lebih rinci melalui berbagai aplikasi *Reporting*. Dengan begitu, informasi yang diperlukan oleh para pengambil keputusan dapat diperoleh secara komprehensif.

3) *Data Quality*.

   Data Quality mencakup aplikasi-aplikasi yang digunakan untuk menjamin kualitas data perpajakan, khususnya kualitas data yang diperoleh dari pihak ketiga. Aplikasi-aplikasi tersebut secara spesifik digunakan untuk menentukan NPWP yang sesuai

bagi setiap data yang diperoleh dari pihak ketiga. Dengan begitu, data yang diperoleh dari pihak ketiga dapat dihubungkan dengan data WP yang tepat.

c. Key Operational.

Aplikasi-aplikasi yang masuk ke dalam kuadran *key operational* adalah aplikasi-aplikasi yang harus ada (*mandatory*) untuk menjalankan proses bisnis utama di dalam lingkungan DJP secara efektif dan efisien. Aplikasi-aplikasi *key operational* bagi DJP adalah:

1) SIDJP NINE.

   SIDJP atau Sistem Informasi DJP *New Improved Novelty Excellence* (NINE) adalah aplikasi yang digunakan untuk mendukung jalannya berbagai proses bisnis di dalam lingkungan DJP, yaitu: Pendaftaran, Pembayaran, Pelaporan, Pengawasan, Pemeriksaan & Penyidikan, Penagihan, Keberatan & Banding, Pelayanan, Ekstensifikasi, PAP3D, *Accounting* & *Reporting*, *General Ledger*, *Compliance Performance System*.

2) TPT Online.

   TPT Online adalah aplikasi yang digunakan oleh Petugas TPT di KPP dan Petugas KP2KP untuk menerima permohonan dan pelaporan WP di mana *database*-nya tersentralisasi di *Data Center* DJP sehingga data yang diakses adalah data yang *Real Time.*

3) Approweb.

   Approweb adalah aplikasi yang digunakan oleh pegawai DJP, khususnya *Account Representative*, untuk mengakses profil WP. Aplikasi ini memiliki peran penting untuk melakukan penggalian potensi pajak dari WP terdaftar.

4) *Taxpayer Account*.

   Taxpayer Account adalah aplikasi yang digunakan oleh WP untuk mengakses data perpajakannya sendiri seperti riwayat aktivitas pembayaran pajak, riwayat aktivitas pelaporan SPT, hutang pajak, atau piutang pajak.

5) e-Registration.

   e-Registration adalah aplikasi administrasi data WP. Aplikasi ini digunakan untuk merekam permohonan WP terkait data dan statusnya (misalnya pendaftaran, pengukuhan PKP, perubahan data, pemindahan) maupun merekam hasil penelitian dan pemeriksaan yang berkaitan dengan status dan data WP. Aplikasi ini diakses oleh

WP melalui *channel* internet dan diakses oleh Seksi Pelayanan, Seksi Ekstensifikasi dan Penilaian dan Seksi Bimbingan Pendaftaran melalui intranet.

6) e-Billing (MPN G2).

   Modul Penerimaan Negara Generasi 2 (MPN G2) merupakan sebuah ekosistem aplikasi *billing* yang memungkinkan proses pembayaran pajak dan sumber pemasukan negara lainnya dilakukan tanpa memerlukan proses rekonsiliasi. Salah satu aplikasi *billing* di dalam ekosistem tersebut adalah aplikasi e-Billing dari DJP. e-Billing adalah aplikasi *billing* berbasis *web* yang dapat digunakan oleh WP untuk melakukan aktivitas pembayaran pajak secara *online*. WP akan menggunakan aplikasi tersebut untuk membuat ID *billing*. Setelah itu, WP dapat membayar tagihan pajak terkait berdasarkan ID *billing* tersebut melalui *teller,* ATM, mini ATM (mesin EDC yang tersedia di KPP), atau melalui *Internet banking*. Dengan begitu, WP dapat membuat ID *billing* dan membayar tagihan pajak terkait kapan saja dan di mana saja serta mengurangi kesalahan rekam yang sebelumnya dilakukan oleh Bank atau Kantor Pos.

7) *Cash Receipt System*.

   Cash Receipt System adalah aplikasi yang terpasang di mesin-mesin kasir dan mesin-mesin EDC untuk mendeteksi berbagai transaksi yang dilakukan oleh WP.

8) e-Faktur.

   e-Faktur adalah aplikasi yang digunakan oleh para PKP untuk membuat faktur pajak dalam bentuk elektronik dengan penomoran dan dokumen faktur sepenuhnya diatur oleh DJP.

9) e-Filing.

   e-Filing adalah aplikasi yang digunakan oleh WP untuk melaporkan SPT dalam bentuk elektronik secara *online*.

10) e-SPT.

    e-SPT adalah aplikasi yang digunakan oleh WP untuk melaporkan SPT dalam bentuk elektronik. Bagian yang tidak terpisahkan dari aplikasi e-SPT ini adalah e-Withholding Tax, yaitu aplikasi yang digunakan oleh para pemotong pajak untuk membuat bukti potong pajak dalam bentuk elektronik dengan dokumen bukti potong pajak sepenuhnya diatur oleh DJP. Bukti potong pajak dalam bentuk elektronik itu dapat dilaporkan secara otomatis lewat aplikasi e-SPT.

11) e-Form.

e-Form adalah aplikasi yang digunakan untuk mengelola berbagai formulir yang dilaporkan oleh WP, seperti formulir SPT, formulir permohonan keberatan, atau formulir non-keberatan. Formulir-formulir tersebut tersedia dalam format PDF yang dapat diisi langsung. Isian tersebut akan disimpan dalam format QR Code sehingga dapat dibaca langsung oleh aplikasi e-Form. Dengan begitu, formulir yang dilaporkan oleh WP dapat langsung disimpan ke dalam basis data DJP tanpa perlu melewati proses perekaman secara manual.

12) Geotagging.

Geotagging adalah aplikasi yang digunakan oleh petugas pajak untuk menandai lokasi objek pajak, tempat usaha, atau merk yang dimiliki WP.

d. Support.

Aplikasi-aplikasi yang masuk ke dalam kuadran *support* adalah aplikasi-aplikasi yang digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari berbagai kegiatan operasional di dalam lingkungan DJP secara umum, tapi keberadaan aplikasi-aplikasi tersebut tidak menjadi keharusan. Aplikasi-aplikasi *support* bagi DJP adalah:

1) *Tax Clearance*.

Tax Clearance adalah aplikasi yang digunakan oleh pegawai DJP dan pihak ketiga yang diberikan ijin oleh DJP untuk memeriksa NPWP, pelaporan SPT, pembayaran pajak, ataupun pelunasan tunggakan pajak WP. Fungsi-fungsi yang tersedia pada aplikasi tersebut dapat mempermudah proses pemeriksaan kewajiban perpajakan untuk WP terkait. Dengan begitu, proses untuk memperoleh keterangan bebas fiskal bagi WP pun menjadi lebih efisien.

2) *Website & Mobile App*.

Website resmi DJP digunakan sebagai sarana komunikasi antara DJP dan WP yang dapat diakses dengan baik lewat *web browser* di PC dan *mobile device* atau lewat aplikasi *native* di *mobile device*.

3) *Call Center*.

Call Center mencakup aplikasi-aplikasi yang digunakan untuk mengelola hubungan dengan WP misalnya menerima pengaduan WP, memberikan konsultasi WP, atau kegiatan lainnya dalam rangka melakukan meningkatkan kepuasan WP.

4) SIKKA.

   SIKKA mencakup aplikasi-aplikasi yang digunakan untuk mengelola data pegawai, termasuk keuangan dan aset pegawai terkait. Selain itu, aplikasi ini juga memuat data kegiatan di dalam DJP sehingga dapat digunakan untuk menyebarluaskan informasi kegiatan yang relevan dengan pegawai yang mengaksesnya.

5) *Internal Support*.

   Internal Support mencakup aplikasi-aplikasi yang digunakan untuk melaporkan dan menindaklanjuti keluhan yang terkait dengan SIDJP NINE dan aplikasi lainnya dari para pegawai DJP.

6) *Data & Information Exchange*.

   Data & Information Exchange mencakup aplikasi-aplikasi yang digunakan untuk melakukan pertukaran data dengan pihak ketiga yang sudah bekerja sama dengan DJP dan dengan negara mitra Perjanjian Penghindaran Pajak Berganda (P3B).

7) ETL.

   ETL atau *Extract-Transform-Load* mencakup aplikasi-aplikasi yang digunakan untuk mengolah berbagai data yang bersifat transaksional dari satu bentuk ke bentuk lain atau untuk mengolah data transaksional tersebut ke dalam bentuk ringkasan atau agregat. Aplikasi ini sangat dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pembuatan *enterprise data warehouse* di DJP.

8) *Document Management*.

   Document Management mencakup aplikasi-aplikasi yang digunakan untuk mengelola berbagai dokumen perpajakan secara fisik dan elektronik, baik SPT, produk-produk hukum pajak, maupun dokumen-dokumen pendukung lainnya.

9) *Project Management*.

   Project Management mencakup aplikasi-aplikasi yang digunakan untuk mengelola proyek, baik proyek TI maupun non-TI. Aplikasi-aplikasi tersebut diperlukan untuk mendeteksi kemungkinan terjadinya kegagalan dalam proyek sehingga keberhasilan proyek lebih terjamin. Khusus untuk proyek TI, aplikasi-aplikasi tersebut harus mengakomodasi 2 metodologi yang dikenal secara luas, yaitu *waterfall* dan *agile*.

10) *Knowledge Management*.

    Knowledge Management mencakup aplikasi-aplikasi yang digunakan untuk menyimpan, mengelola, dan berbagi pengetahuan antara para pegawai DJP. Bagian-

bagian pengetahuan yang bersifat umum (tidak bersifat terbatas untuk lingkungan internal) dapat dipublikasikan ke WP, misalnya yang terkait dengan produk-produk hukum pajak.

2. Data Terkait

Aplikasi-aplikasi yang dipaparkan di bagian sebelumnya menggambarkan ekosistem aplikasi di dalam lingkungan DJP. Untuk mendukung jalannya aplikasi-aplikasi tersebut, diperlukan data sebagaimana dipetakan pada Tabel V.3. Hasil pemetaan tersebut memberikan gambaran mengenai keseluruhan ekosistem data yang harus dikelola oleh DJP.

Tabel V.3 Pemetaan Aplikasi Terhadap Data

No.	Aplikasi yang Diharapkan	Data Terkait
1.	*Compliance Risk Management*	Seluruh data yang dibutuhkan untuk menentukan tingkat kepatuhan risiko WP
2.	*Analytics*	Seluruh data *history* hasil transaksi yang dimasukkan ke dalam gudang data (*data warehouse)*
3.	*Dashboard&Reporting*	Data agregat terkait dengan pelaporan SPT dan penerimaan pajak.
4.	*Data Quality*	1. Data Identitas WP 2. Data Hasil Pertukaran Data yang telah melalui proses *matching*
5.	SIDJP NINE	Data perpajakan yang mencakup: 1. Data Pendaftaran 2. Data Pembayaran 3. Data Pelaporan 4. Data Pengawasan 5. Data Pemeriksaan dan Penyidikan 6. Data Penagihan 7. Data Keberatan dan Banding 8. Data Pelayanan 9. Data Ekstensifikasi 10. Data PBB P3
6.	TPT Online	1. Data Identitas WP 2. Data SPT 3. Data Transaksi

No.	Aplikasi yang Diharapkan	Data Terkait
7.	Approweb	1. Data Identitas WP 2. Data Tanda Terima 3. Data SPT 4. Data Pembayaran 5. Data Ketetapan Pajak (N,KB, LB) 6. Data Pemeriksaan 7. Data Keputusan Keberatan & Non Keberatan 8. Data Bukti Pemindahbukuan 9. Data PBB 10. Data Alat Keterangan 11. Data Deteksi Potensi 12. Data Pengawasan 13. Data Keberatan 14. Data Banding, Gugatan & Peninjauan Kembali 15. Data Hasil Pertukaran Data 16. Data Keputusan (Keputusan Keberatan, Non Keberatan Ps.36 ayat (1), Pembetulan Ps.16)
8.	*Tax Clearance, Tax Payer Account*	1. Data Identitas WP 2. Data Pembayaran 3. Data SPT
9.	e-*Registration*	1. Data Identitas WP 2. Data Transaksi
10.	e-*Billing* (MPN G2)	1. Data Identitas WP 2. Data PBB 3. Data Pembayaran
11.	*Cash Receipt System*	1. Data Identitas WP 2. Data transaksi jual/beli pada mesin-mesin EDC
12.	e-Faktur	1. Data Identitas WP 2. Data Faktur Pajak
13.	e-*Filing,* e-SPT, *e-Form*	1. Data WP 2. Data SPT 3. Data Faktur Pajak
14.	*Geotagging*	Data Lokasi dan Identitas WP yang melekat pada lokasi tersebut
15.	*Website & Mobile App*	Data Publikasi
16.	*Call Center*	1. Data produk hukum 2. Data kasus dan penanganannya
17.	SIKKA	1. Data Pegawai 2. Data Keuangan 3. Data Aktiva
18.	*Internal Support*	Data kasus layanan TIK di dalam lingkup organisasi dan penanganannya
19.	*Data & Information Exchange*	Data pihak ketiga Data dari negara mitra P3B
20.	ETL	Seluruh data yang bersifat transaksional yang dihasilkan oleh aplikasi-aplikasi yang ada.

No.	Aplikasi yang Diharapkan	Data Terkait
21.	*Document Management*	1. Data *Image* SPT 2. Data produk hukum 3. Data Hasil pemeriksaan 4. Data Surat – Menyurat
22.	*Project Management*	Data proyek yang dikelola
23.	*Knowledge Managemet*	*Knowledge* yang mencakup, antara lain: - *Best practices* penggalian potensi di wilayah yang memiliki karakteristik tertentu - Peraturan perpajakan - Kasus-kasus keberatan dan banding - Kasus-kasus pemeriksaan - Pengembangan dan penggunaan aplikasi

Data yang tercantum dalam aplikasi-aplikasi tersebut dibutuhkan oleh DJP untuk memberikan pelayanan kepada WP dan untuk memenuhi kebutuhan para pegawai DJP. Tanpa adanya data tersebut, aplikasi-aplikasi tidak dapat berjalan secara optimal. Deskripsi singkat untuk masing-masing data adalah sebagai berikut:

1) Data aktiva.

   Data aktiva meliputi seluruh aktiva yang dikelola oleh DJP.

2) Data Alat Keterangan.

   Data yang diperoleh baik dari internal maupun eksternal (pihak ketiga) yang bisa digunakan untuk penggalian potensi perpajakan (ekstensifikasi dan intensifikasi).

3) Data Angsuran.

   Data ketetapan yang diajukan permohonan mengangsur oleh WP (Keputusan Kepala Kantor).

4) Data Bukti Pemindahbukuan (Pbk).

   Data tentang pemindahbukuan pembayaran pajak untuk pajak yang sejenis atau jenis pajak lainnya, atau pun dalam satu unit KPP atau lintas KPP.

5) Data Deteksi Potensi Pajak.

   Data yang menginformasikan adanya deteksi potensi pajak dari Subjek Pajak dan Objek Pajak.

6) Data Ekstensifikasi.

   Data terkait pelaksanaan kegiatan ekstensifikasi perpajakan, pendataan dan pemetaan subjek dan objek pajak, penilaian, dan penetapan.

7) Data Faktur Pajak.

   Data bukti pemungutan pajak yang meliputi kode dan nomor seri faktur pajak, pengusaha kena pajak, pembeli barang atau penerima jasa kena pajak, detil barang/jasa kena pajak beserta harga jual, tarif, DPP, dan PPN

8) Data Hasil Pertukaran Data.

   Data yang diperoleh dari Pihak Ketiga melalui pemberian atau pertukaran data dengan DJP.

9) Data Identitas WP.

   Data identitas dari WP yang meliputi NPWP, nama, alamat, Klasifikasi Lapangan Usaha (KLU), kewajiban pajak, status WP dan korespondensinya.

10) Data Image SPT.

    Data detail SPT dalam bentuk image atau PDF hasil pemindaian.

11) Data kasus dan penanganan kasus.

    Data kasus yang terjadi, dialami, dilaporkan, dieskalasi, dan cara penanganannya. Kasus ini dikategorikan menjadi: kasus perpajakan, kasus layanan TIK internal, kasus pengaduan dari pihak eksternal.

12) Data Keputusan Keberatan.

    Data keputusan atas keberatan terhadap surat ketetapan pajak atau terhadap pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga yang diajukan oleh WP.

13) Data Keputusan Non Keberatan Pasal 36 ayat (1) UU KUP.

    Data keputusan atas non keberatan pasal 36 ayat (1) Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) yang diajukan oleh WP atau Direktur Jenderal Pajak karena jabatan.

14) Data Keputusan Pembetulan Pasal 16 UU KUP.

    Data Surat Keputusan yang membetulkan kesalahan tulis, kesalahan hitung, dan/atau kekeliruan penerapan ketentuan tertentu.

15) Data Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak.

    Data surat keputusan yang menentukan jumlah pengembalian pendahuluan kelebihan pajak untuk WP tertentu berdasarkan Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP).

16) Data Keterangan Bebas.

Data terkait pemberian fasilitas pembebasan pemotongan dan/atau pemungutan Pajak Penghasilan (PPh) oleh pihak lain kepada WP dengan kriteria tertentu melalui Surat Keterangan Bebas (SKB).

17) Data Keterangan Fiskal.

Data keterangan pemenuhan kewajiban perpajakan WP untuk masa dan tahun pajak tertentu untuk persyaratan pengadaan barang/jasa di instansi pemerintah dengan memberikan Surat Keterangan Fiskal (SKF).

18) Data Ketetapan Pajak.

Data ketetapan pajak yang meliputi Ketetapan Pajak Nihil, Kurang Bayar, dan Lebih Bayar.

19) Data Keuangan.

Data keuangan meliputi data anggaran dan realisasi

20) Data Lokasi dan Identitas WP yang melekat pada lokasi.

Data lokasi meliputi koordinat geografis, koordinat kartesian, alamat, jenis pemanfaatan, foto, dan keterangan tambahan.

21) Data PBB.

Data Objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Subjek PBB serta rincian perhitungan nilai PBB.

22) Data Pegawai.

Data terkait pegawai berupa data identitas, penilaian performa kerja, riwayat kerja, pendidikan formal dan non-formal, gaji, kehadiran, jabatan, dan lain-lain

23) Data Pembayaran.

Data pembayaran WP yang telah dilakukan rekonsiliasi dengan Direktorat Jenderal Perbendaharaan melalui sistem Modul Penerimaan Negara (MPN).

24) Data Pemeriksaan.

Data terkait dengan dasar dilakukannya pemeriksaan meliputi data Surat Perintah Pemeriksaan (SP2), Laporan Pemeriksaan Pajak (LP2), tahun pajak yang diperiksa, NPWP, Nama WP, Alamat WP, KLU, Kode Pemeriksaan, dan Unit Pelaksana Pemeriksaan, Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan (SPHP), Daftar Nominatif Usulan Pemeriksaan, Kertas Kerja Pemeriksan (KKP).

25) Data Pengawasan.

Data dari kegiatan fungsi pengawasan perpajakan untuk mengetahui atau menguji kepatuhan perpajakan WP, data terkait surat teguran penyampaian SPT, data Himbauan, data konseling, respon WP, usul pemeriksaan khusus, verifikasi, dll.

26) Data Penundaan.

Data ketetapan yang diajukan permohonan penundaan pembayaran oleh WP (Keputusan Kepala Kantor).

27) Data Penyidikan.

Data terkait tindakan penyidikan perpajakan (Data Analisis Informasi Data Laporan dan Pengaduan (IDLP)), Data hasil pengamatan penanganan IDLP, Hasil Pemeriksaan Bukti Permulaan, Data Penyidikan Tindak Pidana Bidang Perpajakan, Hasil Evaluasi Penyidikan).

28) Data Perhitungan Lebih Bayar (PLB).

Data penghitungan lebih bayar yang diakibatkan adanya Keputusan Pembetulan, Keputusan Keberatan, Putusan Banding, dan Putusan Peninjauan Kembali.

29) Data Perintah Membayar Kelebihan Pajak.

Data Surat Perintah Membayar (SPM) akibat kelebihan pembayaran pajak berupa Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP) dan/atau Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB).

30) Data Permohonan.

Data permohonan layanan, fasilitas, dan/atau perijinan tertentu terkait kewajiban perpajakan yang diajukan oleh WP.

31) Data Produk Hukum.

Data produk hukum adalah seluruh dokumen yang dihasilkan oleh layanan administrasi perpajakan, termasuk di dalamnya peraturan-peraturan, STP, SKP. Dokumen-dokumen tersebut akan diklasifikasikan berdasarkan jenisnya: peraturan, surat ketetapan, surat himbauan.

32) Data proyek yang dikelola.

Data proyek yang dijalankan oleh organisasi yang meliputi tahap pekerjaan, detil pekerjaan, durasi, penanggung jawab, perkembangan pekerjaan, dan capaian.

33) Data Publikasi.

Data publikasi adalah data yang dipersiapkan sebagai sumber informasi bagi para WP yang dapat berupa berita, artikel terkait perpajakan, kurs pajak, maupun foto-foto kegiatan. Termasuk juga peraturan yang dapat diakses oleh masyarakat luas.

34) Data Putusan Banding.

Data putusan banding dari badan peradilan pajak (Pengadilan Pajak) atas banding terhadap Surat Keputusan Keberatan yang diajukan oleh WP.

35) Data Putusan Gugatan.

Data tentang Putusan Gugatan yang diputuskan oleh Mahkamah Agung.

36) Data Putusan Peninjauan Kembali.

Data putusan Mahkamah Agung atas permohonan peninjauan kembali yang diajukan oleh WP atau oleh Direktur Jenderal Pajak terhadap Putusan Banding atau Putusan Gugatan dari badan peradilan pajak.

37) Data SKPKPP.

Data mengenai Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak (SKPKPP).

38) Data SPT.

Data Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan/atau Masa beserta lampirannya.

39) Data Surat-Menyurat.

Data surat-menyurat meliputi seluruh bentuk surat yang digunakan sebagai media komunikasi dalam kegiatan perkantoran, seperti Nota Dinas, Surat, Instruksi, dan lain sebagainya.

40) Data Tanda Terima.

Data perekaman tanda terima permohonan dan pelaporan yaitu Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD) dan Bukti Penerimaan Surat (BPS).

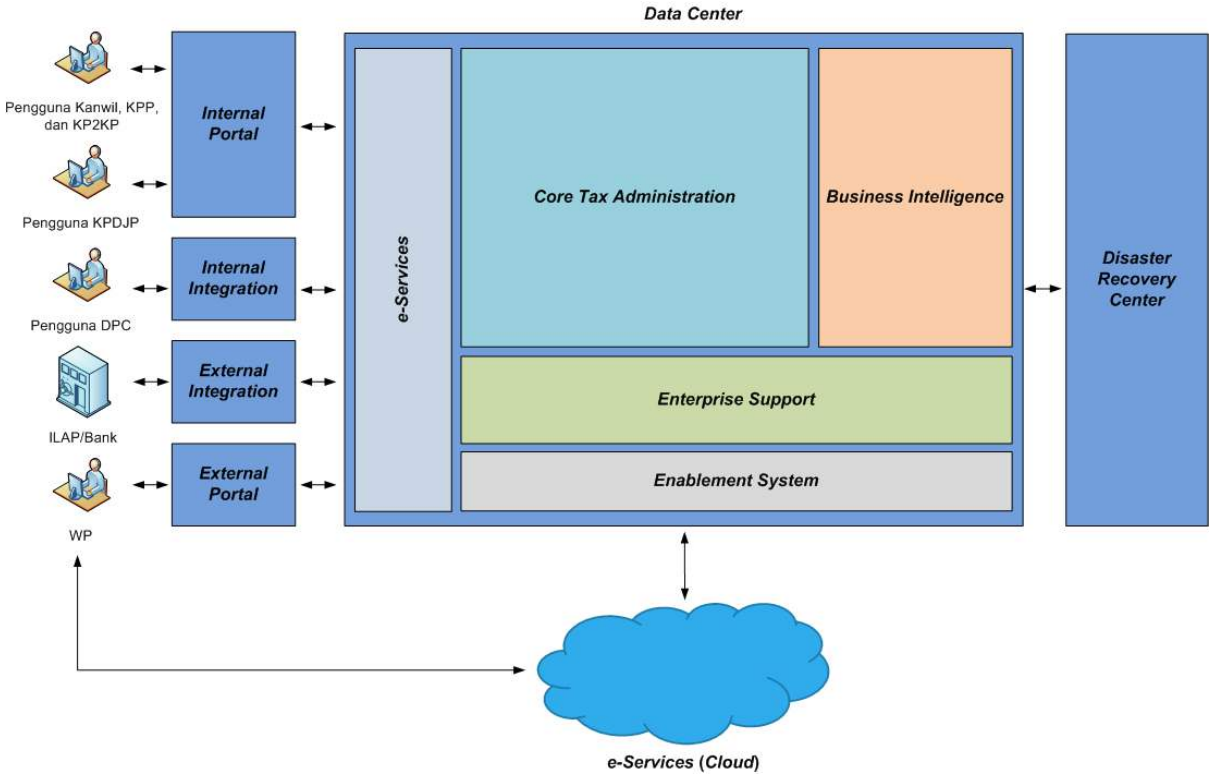
41) Data Tindakan Penagihan.

Data produk hukum yang ada di proses Penagihan seperti, Surat Teguran, Surat Paksa, Surat Perintah Melakukan Penyitaan (SPMP), Lelang, Surat Perintah Penyanderaan, Surat Keputusan Pencegahan, Penagihan seketika/sekaligus, blokir.

42) Data Transaksi Jual/Beli pada Mesin-Mesin EDC.

Data transaksi yang dilakukan menggunakan mesin-mesin EDC pada kasir direkam untuk digunakan dalam melakukan perhitungan perpajakan WP yang melakukan penjualan.

C. Infrastruktur yang Diharapkan



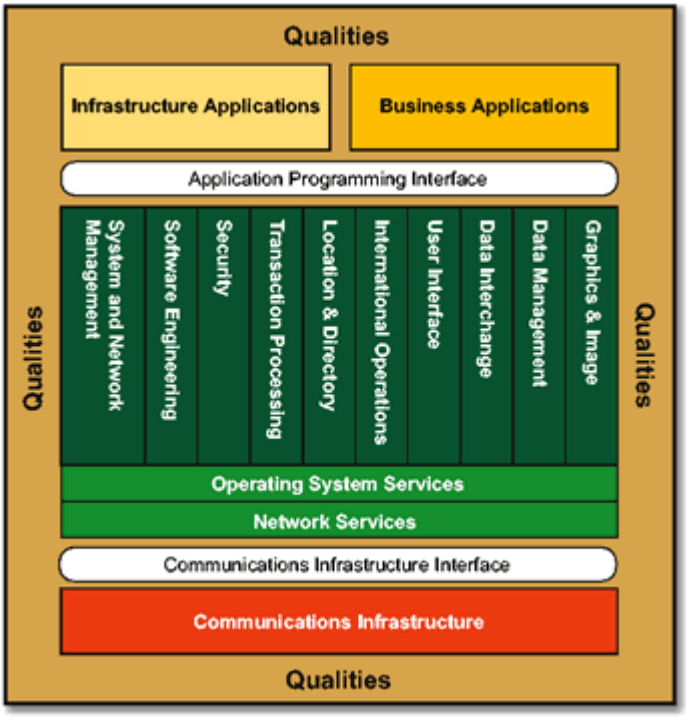
Gambar V.2 Gambaran Umum Arsitektur TI yang Diharapkan

Gambaran umum arsitektur TI yang diharapkan oleh DJP dapat dilihat pada Gambar V.2. Gambar tersebut menunjukan tiga komponen infrastruktur TI yang perlu disediakan untuk menunjang jalannya berbagai aplikasi yang diharapkan DJP, yaitu *Data Center* (DC), *Disaster Recovery Center* (DRC), dan *Cloud*. DC merupakan infrastruktur TI utama yang menunjang aplikasi-aplikasi yang akan digunakan oleh para pegawai DJP, sementara DRC berfungsi sebagai cadangan DC. Sangat penting bagi DJP untuk memiliki DRC dengan kapasitas dan konfigurasi yang sama dengan DC agar setiap aplikasi dan data yang terpasang di dalam DC dapat dibuat cadangannya di dalam DRC. Sementara itu, *Cloud* akan menunjang aplikasi-aplikasi yang perlu diakses oleh WP. Tujuan penggunaan *Cloud* pada dasarnya adalah untuk memindahkan beban kepemilikan dan pengelolaan infrastruktur TI kepada penyedia layanan *Cloud* sehingga tanggung jawab terkait ketersediaan aplikasi dan layanan yang digunakan oleh WP akan menjadi tanggung jawab penyedia layanan *Cloud*. Cadangan

dari setiap aplikasi dan data yang terpasang di dalam *Cloud* pun akan menjadi tanggung jawab penuh penyedia layanan *Cloud*.

Akses ke dalam DC dibagi menjadi 3 *channel*, yaitu *Internal Portal*, *Internal Integration*, *External Portal*, dan *External Integration*. Pengguna internal dari kanwil, KPP, KP2KP, dan kantor pusat (KPDJP) mengakses aplikasi dan data di dalam DC lewat *Internal Portal*, sementara pengguna internal dari *data processing center* (DPC) akan mengakses DC lewat *Internal Integration*, yaitu melalui mekanisme integrasi atau sinkronisasi data. *External Integration* (mekanisme integrasi atau sinkronisasi data) untuk pengguna eksternal dari ILAP/Bank akan disediakan secara terpisah dari *Internal Integration*. Bagi WP, akses terhadap aplikasi dan data disediakan lewat *External Portal* seperti *website* atau *web application* yang berjalan di DC maupun di *Cloud*.

Aplikasi atau sistem di dalam DC dapat dibagi menjadi 5 komponen besar, yaitu *Core Tax Administration*, *e-Services*, *Business Intelligence*, *Enterprise Support*, dan *Enablement System*. *Core Tax Administration* dan *e-Services* terdiri dari aplikasi-aplikasi yang diharapkan dalam kuadran *key operational*, *Enterprise Support* terdiri dari aplikasi-aplikasi yang diharapkan dalam kuadran *support*, sementara *Business Intelligence* terdiri dari aplikasi-aplikasi yang diharapkan dalam kuadran *strategic* dan *high potential*. Infrastruktur TI yang diharapkan dikelompokan di dalam *Enablement System*.



Gambar V.3 *Detailed Technical Reference Model*

Identifikasi lebih rinci terhadap kebutuhan infrastruktur TI di dalam *Enablement System* tersebut dapat dilakukan dengan mengacu kepada *Detailed Technical Reference Model* (*The Open Group Architecture Framework Version 9.1* 2011) sebagaimana dapat dilihat pada Gambar V.3. Model tersebut dapat dijadikan acuan untuk memberikan gambaran umum mengenai berbagai kategori *platform* aplikasi dan infrastruktur TI yang perlu disediakan oleh DJP untuk menjalankan aplikasi-aplikasi yang diharapkan.

Aplikasi-aplikasi yang diharapkan oleh DJP dapat dipetakan ke dalam *Business Applications* dan *Infrastructure Applications*. *Business Applications* mencakup aplikasi-aplikasi dalam kuadran *strategic*, *key operational*, dan *high potential* pada McFarlan *Strategic Grid*, sementara *Infrastructure Applications* mencakup aplikasi-aplikasi dalam kuadran *support*. Aplikasi-aplikasi tersebut ditunjang oleh *Application Platform* yang terbagi menjadi kategori-kategori sebagai berikut:

- *Graphics & Image*.

  Kebutuhan di dalam kategori *Graphics & Image* mencakup berbagai perangkat lunak dan perangkat keras yang diharapkan untuk melakukan pemindaian dokumen-dokumen perpajakan seperti SPT, produk-produk hukum pajak, dan berbagai dokumen pendukung lainnya.

- *Data Management*.

  Kebutuhan di dalam kategori *Data Management* mencakup, antara lain:

  - *Relational database management system* untuk pengolahan data transaksional.
  - *Enterprise data warehouse* untuk memenuhi kebutuhan analisis dan pengambilan keputusan yang didukung oleh *distributed database management system*.
  - *Master data management* untuk mengelola data WP dan data perpajakan WP terkait secara komprehensif (mencakup data perpajakan dan data eksternal yang terkait perpajakan).
  - *Backup & restore* untuk melakukan replikasi data dan menjamin keberhasilan proses *disaster recovery*.

- *Data Interchange*.

  Kebutuhan di dalam kategori *Data Interchange* mencakup, antara lain:

  - *Web service* berbasis XML atau JSON untuk memenuhi kebutuhan pertukaran data secara *real-time*.

- Perangkat lunak sinkronisasi *database* untuk memenuhi kebutuhan pertukaran data secara massal.
- *Enterprise service bus* sebagai media komunikasi antara aplikasi-aplikasi yang saling bertukar data.

- *User Interface*.

  Kebutuhan di dalam kategori *User Interface* mencakup perangkat lunak atau perangkat keras yang diharapkan untuk berinteraksi lewat aplikasi-aplikasi *Web* (PC dan *mobile device*), Windows, Android, dan iOS.

- *International Operations*.

  Tidak ada kebutuhan spesifik di dalam kategori *International Operations*.

- *Location & Directory*.

  Kebutuhan di dalam kategori *Location & Directory* mencakup *directory service* skala nasional yang akan digunakan oleh seluruh pegawai DJP.

- *Transaction Processing*.

  Kebutuhan di dalam kategori *Transaction Processing* mencakup *logging system* untuk memenuhi kebutuhan audit aktivitas dan transaksi untuk masing-masing aplikasi.

- *Security*.

  Kebutuhan di dalam kategori *Security* mencakup perangkat lunak dan perangkat keras untuk membentuk *public key infrastructure*. Selain itu, kategori ini juga mencakup perangkat lunak atau perangkat keras untuk mengimplementasikan *access control list* dan dilengkapi *firewall*.

- *Software Engineering*.

  Kebutuhan di dalam kategori *Software Engineering* mencakup, antara lain:

  - Bahasa pemrograman Java dan *framework* yang relevan.
  - Bahasa pemrograman PHP dan *framework* yang relevan.
  - Perangkat lunak IDE yang mendukung bahasa pemrograman Java dan PHP.
  - Perangkat lunak *source code versioning* untuk mengelola *source code* dalam lingkungan pemrograman yang melibatkan kolaborasi antar anggota tim pengembang.

- *System & Network Management*.

  Kebutuhan di dalam kategori *System & Network Management* mencakup, antara lain:

  - *Configuration management* untuk melakukan pengelolaan dan pengawasan konfigurasi sistem dan jaringan komunikasi.
  - *Security management* untuk mengatur keamanan sistem dan jaringan komunikasi sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
  - *Capacity management* untuk mengelola kapasitas sistem dan jaringan komunikasi, khususnya yang dibutuhkan untuk menjalankan aplikasi-aplikasi dengan baik.

- *Operating System Services*.

  Tidak ada kebutuhan spesifik di dalam kategori *Operating System Services*.

- *Network Services*.

  Kebutuhan di dalam kategori *Network Services* mencakup, antara lain:

  - *Interface* dan *protocol* yang dibutuhkan untuk melakukan transmisi data melalui jaringan komunikasi.
  - *Electronic messaging*, yaitu *email* dan *instant message*, untuk sarana komunikasi pegawai secara elektronik.

Semua komponen dari *Application Platform* yang disebutkan di atas akan menunjang implementasi aplikasi-aplikasi yang diharapkan oleh DJP, baik untuk memberikan pelayanan kepada WP maupun untuk mendukung pekerjaan para pegawai DJP. Beberapa komponen akan menunjang banyak aplikasi, misalnya bahasa pemrograman Java yang digunakan untuk mengembangkan berbagai aplikasi secara internal. Beberapa komponen lainnya akan menunjang aplikasi tertentu saja, misalnya *enterprise service bus* yang digunakan untuk implementasi *data and information exchange*. Semua itu akan berjalan di atas infrastruktur TI yang diharapkan dapat disediakan oleh DJP di masa depan.

BAB VI: ANALISIS KESENJANGAN TIK

Untuk mencapai TIK yang diharapkan, DJP perlu melakukan perubahan-perubahan tertentu pada aplikasi, data, dan infrastruktur yang dimiliki saat ini. Hal pertama yang perlu dilakukan adalah melakukan analisis kesenjangan TIK DJP agar perubahan yang dilakukan tepat sasaran.

A. Analisis Kesenjangan Aplikasi

Hasil identifikasi pada bagian sebelumnya terkait aplikasi yang diharapkan DJP dijadikan acuan dalam melakukan analisis kesenjangan aplikasi. Tujuan dari analisis kesenjangan aplikasi ini adalah untuk menentukan langkah-langkah yang perlu dilakukan oleh DJP untuk mengembangkan aplikasi yang diharapkan. Hasil analisis kesenjangan tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Compliance Risk Management*.

   Pengawasan yang dilakukan DJP terhadap WP saat ini masih mengacu kepada besarnya potensi perpajakan WP terkait. Pada kenyataannya, WP dengan potensi perpajakan besar mungkin lebih mematuhi kewajiban perpajakannya dibandingkan WP lain dengan potensi perpajakan yang lebih kecil. Mengacu kepada kemungkinan tersebut, pengawasan yang dilakukan DJP akan lebih tepat bila diarahkan kepada para WP dengan risiko kepatuhan yang besar. Berhubung DJP belum memiliki alat bantu untuk melakukan pengawasan berbasis risiko kepatuhan WP, maka DJP perlu mengembangkan aplikasi *Compliance Risk Management*.

2. *Analytics*.

   DJP membutuhkan aplikasi-aplikasi *Analytics* untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses penggalian potensi pajak, khususnya untuk mengidentifikasi *tax evasion* dan *tax avoidance* yang dilakukan oleh para WP. Untuk menyediakan aplikasi-aplikasi tersebut, DJP perlu menggunakan *platform* yang sudah terbukti kualitasnya dalam skala internasional. Dengan *platform* tersebut, penggalian potensi pajak dapat dilakukan secara langsung tanpa harus menunggu waktu pengembangan aplikasi yang dibutuhkan.

3. *Dashboard & Reporting*.

   Aplikasi-aplikasi yang termasuk ke dalam *Dashboard* dan *Reporting* merupakan aplikasi-aplikasi yang dibutuhkan dalam proses pengambilan keputusan sehingga informasi yang dibutuhkan lewat aplikasi-aplikasi tersebut perlu disesuaikan dengan kebutuhan para pengambil keputusan. Waktu yang dibutuhkan untuk menyediakan informasi-informasi tersebut seringkali melebihi waktu yang diharapkan sehingga pengembangan aplikasi yang terkait pun seringkali terlambat. Untuk meminimalisir waktu pengembangan tersebut, DJP membutuhkan *platform* yang handal dan fleksibel sehingga pengembangan aplikasi-aplikasi *Dashboard* dan *Reporting* dapat dipercepat untuk memenuhi kebutuhan dalam proses pengambilan keputusan.

4. *Data Quality*.

   Aplikasi-aplikasi *Data Quality* sudah dilengkapi fungsi-fungsi yang dibutuhkan untuk menghubungkan data yang diperoleh dari pihak ketiga dengan data WP. Walaupun fungsionalitas aplikasi-aplikasi tersebut terbilang lengkap, kinerjanya seringkali menjadi kendala untuk mencapai hasil yang optimal. Pengembangan skala kecil mungkin perlu dilakukan untuk meningkatkan fungsionalitasi aplikasi, tapi pengembangan skala besar perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja aplikasi yang sudah ada.

5. SIDJP NINE.

   SIDJP NINE merupakan aplikasi yang mendukung jalannya proses bisnis utama di dalam lingkungan DJP. Aplikasi ini merupakan aplikasi utama yang harus berjalan dengan baik untuk menunjang pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai DJP. Saat ini SIDJP NINE sudah digunakan di seluruh KPP di Indonesia, tapi kinerjanya belum memuaskan, khususnya di KPP-KPP Indonesia bagian timur. Masalah pada kinerja SIDJP NINE disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kondisi jaringan komunikasi, kapasitas *server*, dan kondisi aplikasi itu sendiri. Dalam kaitannya dengan kondisi aplikasi, sumber masalahnya ada pada *platform* yang digunakan, khususnya Oracle Form. *Platform* tersebut terbilang usang dan menyebabkan SIDJP NINE tidak dapat mengikuti perkembangan teknologi. Oleh karena itu, prioritas utama terkait SIDJP NINE adalah melakukan peralihan *platform* dari Oracle Form ke *platform* lain yang lebih mutakhir dan fleksibel seperti Java. Seiring dengan peralihan tersebut,

penyesuaian alur atau algoritma program terhadap kondisi proses bisnis terbaru pun perlu dilakukan.

6. TPT *Online*.

   Aplikasi TPT *Online* diharapkan dapat menunjang proses penerimaan surat, SPT, atau dokumen lainnya di setiap TPT yang ada di KPP. Dengan adanya aplikasi ini, data yang direkam di TPT pun akan disimpan secara terpusat sehingga KPP tidak perlu lagi menyediakan *server* basis data untuk menyimpan data TPT secara lokal. Proses sinkronisasi data akan dilakukan secara *real-time* sehingga penggunaan aplikasi TPT yang digunakan saat ini, yaitu TPT *Offline*, dapat dihentikan. Selain TPT *Online* yang ada di KPP, DJP juga perlu menyediakan aplikasi TPT *Online* untuk mengakomodir kebutuhan *mobile office* seperti yang sudah dilakukan dalam penerapan *Mobile Tax Unit* (MTU). MTU merupakan inisiatif DJP yang perlu dilakukan untuk memberikan pelayanan terhadap WP yang berada di daerah-daerah yang masih sulit dijangkau oleh KPP maupun KP2KP. Hal ini dilakukan untuk memudahkan pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan bagi WP terkait. Inisiatif ini tidak mungkin berjalan dengan baik tanpa dukungan TI, khususnya dalam hal perekaman data. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi MTU perlu dilakukan agar TPT *Online* dapat diterapkan secara merata di seluruh unit pelayanan DJP, baik di KPP maupun di MTU. Konsep yang sama dengan MTU akan diterapkan agar TPT *Online* dapat digunakan dalam penerapan *mobile office* sehingga TPT dapat ditemukan di mana saja seperti di bank-bank, kantor-kantor pemerintah, atau tempat umum lain yang relevan.

7. Approweb.

   Approweb sudah dilengkapi dengan fungsi -fungsi yang dibutuhkan dalam proses penggalian potensi pajak dari WP terdaftar. Pengembangan skala kecil mungkin perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja aplikasi dan kepuasan pengguna, khususnya *Account Representative*, tapi tidak ada pengembangan skala besar yang perlu dilakukan.

8. *Taxpayer Account*.

   Untuk semakin memberikan kemudahan WP dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya yang bersifat *self assessment*, diperlukan suatu aplikasi *Taxpayer Account* yang dapat digunakan oleh WP untuk mengakses data perpajakannya sendiri seperti riwayat aktivitas pembayaran pajak, riwayat aktivitas

pelaporan SPT, hutang pajak, atau piutang pajak. Saat ini WP belum difasilitasi aplikasi tersebut. Diharapkan kedepannya aplikasi tersebut dapat dikembangkan termasuk adanya fitur *Tax Clearance* yang dapat digunakan oleh pegawai DJP atau WP untuk memeriksa tunggakan pajak WP.

9. e-Registration.

   e-Registration sudah dilengkapi dengan fungsi-fungsi yang dibutuhkan, baik untuk melakukan pendaftaran sebagai WP secara *online* maupun untuk menyelesaikan permohonan WP terkait perubahan status dan datanya yang dilakukan melalui Intranet. Pengembangan skala kecil mungkin perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja aplikasi dan kepuasan pengguna, yaitu para WP, tapi tidak ada pengembangan skala besar yang perlu dilakukan.

10. e-Billing (MPN G2).

    Untuk meningkatkan efisiensi proses pembayaran pajak oleh WP, pembuatan SSP perlu dipermudah atau dibuat lebih fleksibel. Proses pembuatan SSP seharusnya tidak dibatasi waktu dan tempat sehingga WP dapat membuat SSP kapan saja dan di mana saja. Pada saat WP melakukan pembayaran pajak, data SSP yang sebelumnya telah dibuat sendiri oleh WP terkait dapat diakses oleh WP lewat ATM, Internet Banking, atau *teller* bank persepsi. Dengan begitu, tidak hanya pembuatan SSP, tapi juga pembayaran pajak pun dapat dilakukan lewat berbagai *channel* pembayaran (tidak harus lewat *teller*). Untuk mengakomodir kebutuhan ini, DJP perlu mengembangkan aplikasi yang dapat digunakan untuk merekam SSP yang dibuat oleh WP agar dapat diakses langsung lewat *channel* pembayaran pajak.

11. *Cash Receipt System*.

    Dalam rangka penggalian informasi yang lebih luas terhadap data transaksi WP diperlukan *Cash Receipt System* yang merupakan suatu aplikasi yang terpasang di mesin-mesin kasir dan mesin-mesin EDC untuk mendeteksi berbagai transaksi yang dilakukan oleh WP. Saat ini informasi transaksi WP masih diperoleh secara manual melalui pihak-pihak terkait saja. Diharapkan aplikasi ini dapat dikembangkan sehingga penggalian potensi pajak pun dapat lebih optimal.

12. e-Faktur.

    e-Faktur merupakan aplikasi yang digunakan untuk membuat faktur pajak dalam bentuk elektronik. Di balik fungsi tersebut, e-Faktur pun memiliki peran untuk

mengalihkan pelaporan PPN dari bentuk kertas menjadi bentuk elektronik. Peralihan tersebut dapat meningkatkan efektivitas pelaporan SPT Masa PPN dan menekan kemunculan faktur pajak fiktif. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, DJP perlu menyediakan aplikasi e-Faktur dan memastikan agar aplikasi tersebut dapat digunakan oleh PKP di seluruh Indonesia.

13. e-Filing.

    Dalam rangka mengalihkan pelaporan SPT berbasis kertas ke pelaporan SPT berbasis elektronik, e-Filing harus mengakomodir semua jenis SPT, baik SPT Tahunan maupun SPT Masa. Untuk saat ini, pelaporan SPT Tahunan yang diakomodir oleh e-Filing yang disediakan oleh DJP saat ini hanya SPT Tahunan 1770 S dan 1770 SS. Sementara pelaporan SPT Tahunan 1771 sudah diakomodir oleh e-Filing yang disediakan oleh *Application Service Provider* (ASP). Pengembangan lebih lanjut perlu dilakukan pada aplikasi e-Filing yang disediakan oleh DJP untuk mengakomodir SPT Tahunan 1770 dan berbagai SPT Masa.

14. e-SPT.

    Untuk memenuhi kebutuhan pelaporan SPT berbasis elektronik, bukti potong pajak pun perlu dibuat secara elektronik sehingga data bukti potong tersebut dapat dihubungkan ke SPT terkait. Hal ini akan meminimalisir pengulangan pekerjaan yang sama dan kemungkinan terjadinya kesalahan input sehingga efektivitas pelaporan SPT dapat ditingkatkan dan integritas data bukti potong dan SPT terkait akan lebih terjamin. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, DJP perlu menyediakan aplikasi *e-Withholding Tax* dan memastikan agar WP terkait menggunakannya saat membuat bukti potong pajak. Aplikasi *e-Withholding Tax* tersebut harus bisa menghasilkan bukti potong pajak elektronik yang dapat disampaikan langsung lewat aplikasi e-SPT.

15. e-Form.

    Untuk memenuhi kebutuhan pelaporan atau permohonan berbasis elektronik, DJP pun perlu membuat aplikasi e-Form. Pengembangan aplikasi tersebut ditujukan agar WP dapat melapor SPT atau mengajukan formulir apa pun dalam format PDF yang dapat diisi langsung. Dalam konteks pelaporan SPT, aplikasi ini akan melengkapi e-SPT dan e-Filing sebagai satu kesatuan sarana pelaporan SPT berbasis elektronik.

16. Geotagging.

    Geotagging merupakan aplikasi yang mendukung kegiatan pemetaan lokasi objek pajak ke dalam peta dalam bentuk elektronik. Bila pemetaan lokasi objek pajak tersebut dapat dilakukan secara optimal, potensi pajak sebuah lokasi di dalam peta elektronik terkait dapat dilihat dan dimanfaatkan oleh para pegawai DJP, khususnya *Account Representative*. Saat ini, aplikasi tersebut sedang diuji coba penggunaannya sebelum digunakan secara luas dan dijadikan sarana penggalian potensi pajak.

17. *Tax Clearance*.

    Untuk mempermudah proses perolehan keterangan bebas fiskal, DJP perlu membuat aplikasi *Tax Clearance*. Pengembangan aplikasi tersebut ditujukan agar pihak ketiga yang diberikan ijin oleh DJP dapat memeriksa status bebas fiskal setiap WP secara langsung.

18. *Website & Mobile App*.

    Situs DJP harus mampu menyediakan layanan informasi perpajakan yang lengkap, akurat, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Perbaikan struktur dan *layout* serta pemutakhiran isi situs DJP perlu dijadikan perhatian utama agar situs pajak mudah digunakan oleh masyarakat. Pengembangan situs DJP untuk mengakomodir pengunjung yang menggunakan perangkat *mobile* pun perlu dilakukan. Di sisi interaksi, situs DJP perlu dilengkapi layanan *live chat* untuk mempermudah WP menghubungi *call center*. Layanan *live streaming* pun perlu ditambahkan untuk menyediakan informasi dalam bentuk video. Di sisi aplikasi, situs DJP perlu dilengkapi *single sign on* agar WP yang mengunjungi situs DJP dapat dengan mudah mengakses aplikasi-aplikasi *online* yang tersedia seperti e-Filing.

19. *Call Center*.

    Aplikasi *Call Center* sudah dilengkapi dengan fungsi-fungsi yang dibutuhkan untuk melayani kebutuhan WP, tapi masih ada beberapa layanan yang perlu disediakan untuk memperkuat fungsi *call center*. Beberapa hal yang perlu dilakukan untuk penguatan fungsi *call center* adalah Peningkatan kapasitas aplikasi *call center* mungkin perlu dilakukan agar para agen *call center* dapat mengakses lebih banyak data perpajakan, tapi tidak ada pengembangan skala besar yang perlu dilakukan.

20. SIKKA.

    SIKKA sudah dilengkapi dengan fungsi-fungsi yang dibutuhkan dalam proses pengelolaan SDM di DJP. Pengembangan skala kecil mungkin perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja aplikasi dan kepuasan pengguna, tapi tidak ada pengembangan skala besar yang perlu dilakukan.

21. *Internal Support*.

    Aplikasi *internal support* yang dimiliki DJP sudah dilengkapi dengan fungsi-fungsi yang dibutuhkan untuk menerima dan menindaklanjuti masalah-masalah teknis yang dialami para pegawai di unit vertikal DJP. Pengembangan skala kecil mungkin perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja aplikasi, tapi tidak ada pengembangan skala besar yang perlu dilakukan.

22. *Data & Information Exchange*.

    Salah satu kendala teknis terkait pertukaran data dengan pihak ketiga adalah perbedaan teknologi yang digunakan untuk menyimpan data antara DJP dan pihak ketiga. Solusi pragmatis yang dapat dilakukan adalah dengan mengembangkan aplikasi atau sistem yang dapat mengakomodir semua perbedaan tersebut. Sementara itu, solusi ideal untuk mengatasi kendala teknis tersebut adalah dengan mengembangkan sebuah sistem berbasis *web service* (untuk pertukaran data dengan jumlah yang sedikit) atau sistem sinkronisasi data (untuk pertukaran data dengan jumlah yang banyak) sebagai jembatan pertukaran data. DJP perlu mendorong pihak ketiga yang menjadi mitra pertukaran data agar berkenan untuk menggunakan solusi ideal tersebut sebelum bergerak ke arah solusi pragmatis. Oleh karena itu, DJP perlu mendorong penggunaan sistem berbasis *web service* atau sistem sinkronisasi data yang dibutuhkan.

23. ETL.

    Aplikasi-aplikasi ETL yang dimiliki DJP sudah dilengkapi dengan fungsi-fungsi yang dibutuhkan untuk mengolah data transaksional. Fungsionalitas aplikasi-aplikasi tersebut memiliki peran penting dalam pembuatan *enterprise data warehouse* yang dibutuhkan oleh DJP. Pengembangan skala kecil mungkin perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja aplikasi, tapi tidak ada pengembangan skala besar yang perlu dilakukan.

24. *Document Management*.

    Pengelolaan dokumen yang masuk, khususnya SPT, ke dalam DJP masih belum optimal. Selain itu, pengelolaan dokumen tersebut masih bersifat terpusat di UPDDP sehingga kegiatan-kegiatan terkait pengelolaan dokumen dalam bentuk elektronik masih menumpuk di beberapa unit kerja. Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, pengelolaan dokumen yang masuk sebaiknya disebar di KPP-KPP sehingga pengelolaan dokumen tidak menumpuk dan hasilnya pun lebih optimal. Oleh karena itu, DJP perlu mengembangkan sebuah sistem untuk *Document Management* yang dapat digunakan di KPP-KPP.

25. *Project Management*.

    Microsoft Project dan Microsoft Project Server yang dimiliki DJP saat ini, khususnya TTKI, dianggap tidak memadai untuk menunjang manajemen proyek. Selain cara kerja yang terbilang kompleks, kedua perangkat lunak tersebut dapat dikatakan tidak *user-friendly*. Perangkat lunak manajemen proyek yang dibutuhkan DJP harus mengutamakan kemudahan penggunaan dengan cara kerja yang sederhana. Selain itu, khususnya untuk pengelolaan proyek-proyek TI, DJP membutuhkan perangkat lunak yang mendukung metodologi *agile* untuk meningkatkan kolaborasi antara tim pengembang dan pemilik proyek TI terkait.

26. *Knowledge Management*.

    Sebuah sistem *knowledge management* yang ideal adalah sebuah sistem yang memungkinkan semua pihak untuk memberikan kontribusi. Dengan begitu, sistem tersebut akan bersifat dinamis karena mudah dimutakhirkan tanpa harus menunggu periode waktu tertentu. Kondisi tersebut bertolak belakang dengan sistem untuk *knowledge management* yang dimiliki DJP saat ini. Untuk memperoleh sistem yang dibutuhkan, DJP perlu mengembangkan aplikasi berbasis wiki yang dapat diakses dan dimutakhirkan oleh seluruh pegawai DJP.

Ringkasan hasil analisis kesenjangan aplikasi yang dipaparkan di atas dapat dilihat pada Tabel VI.1. Tabel tersebut memperlihatkan aplikasi yang diharapkan dan aplikasi yang saat ini sudah dimiliki/disediakan oleh DJP. Tabel tersebut juga memperlihatkan perubahan yang dibutuhkan agar kondisi aplikasi saat ini bisa mencapai kondisi yang diharapkan.

Tabel VI.1 Analisis Kesenjangan Aplikasi

Aplikasi yang Diharapkan	Aplikasi Saat Ini	Perubahan yang Dibutuhkan
Compliance Risk Management	Belum tersedia	Pengembangan aplikasi baru.
Analytics	Belum terintegrasi	Penggunaan *platform* tunggal yang mudah dimodifikasi untuk mengakomodir berbagai kebutuhan dalam proses penggalian potensi pajak.
Dashboard & Reporting	Dikembangkan satu per satu sesuai kebutuhan	Penggunaan *platform* tunggal yang mudah dimodifikasi untuk mengakomodir berbagai kebutuhan dalam proses pengambilan keputusan, khususnya yang bersifat strategis.
Data Quality	IBM InfoSphere *Quality Stage*	Pengembangan infrastruktur pendukung aplikasi-aplikasi *Data Quality* untuk meningkatkan kinerja aplikasi-aplikasi tersebut atau peralihan ke perangkat lunak yang dapat berjalan lebih cepat di atas infratruktur yang ada.
SIDJP NINE	SIDJP	Peralihan *platform* dari Oracle Form ke Java.
TPT Online	TPT Offline Aplikasi MTU	Pengembangan aplikasi TPT *Online* yang dapat digunakan di unit pelayanan DJP, baik di KPP maupun di MTU.
Approweb	Approweb	**Tidak ada** perubahan skala besar yang perlu dilakukan.
Taxpayer Account	Belum tersedia	Pengembangan aplikasi baru.
e-Registration	e-Registration	**Tidak ada** perubahan skala besar yang perlu dilakukan.
e-Billing (MPN G2)	MPN G1	Pengembangan aplikasi baru.
Cash Receipt System	Belum tersedia	Pengembangan aplikasi baru.
e-Faktur	Dalam pengembangan	Pengembangan infrastruktur pendukung aplikasi e-Faktur agar dapat digunakan oleh para PKP di seluruh Indonesia.
e-Filing	e-Filing hanya mendukung 1770 S & SS	Pengembangan aplikasi e-Filing untuk melaporkan semua jenis SPT.
e-SPT	e-SPT belum mendukung pengisian bukti potong pajak elektronik	Pengembangan aplikasi e-Withholding Tax untuk membuat bukti potong pajak elektronik yang dapat digunakan secara langsung untuk melengkapi formulir SPT yang dibuat lewat e-SPT.
e-Form	Belum tersedia	Pengembangan aplikasi baru.
Geotagging	*Geotagging* (uji coba)	Pengembangan aplikasi **menunggu** hasil evaluasi uji coba aplikasi terkait.
Tax Clearance	Belum tersedia	Pengembangan aplikasi baru.

Aplikasi yang Diharapkan	Aplikasi Saat Ini	Perubahan yang Dibutuhkan
Website & Mobile App yang bersifat interaktif dan mudah diakses lewat perangkat *mobile*	*Website*	Pengembangan *website* dengan layanan *live chat*, layanan *live streaming*, fitur *single sign on*, dan versi *mobile*.
Call Center	*Call Center*	**Tidak ada** perubahan skala besar yang perlu dilakukan.
SIKKA	SIKKA	**Tidak ada** perubahan skala besar yang perlu dilakukan.
Internal Support	Lasis *Online*	**Tidak ada** perubahan skala besar yang perlu dilakukan.
Data & Information Excahange	Aplikasi-aplikasi yang bersifat *ad-hoc*	Mendorong penggunaan aplikasi yang lebih generik.
ETL	IBM InfoSphere *Data Stage*	**Tidak ada** perubahan skala besar yang perlu dilakukan.
Document Management	Aplikasi-aplikasi di UPDDP	Pengembangan aplikasi *Document Management* yang dapat digunakan di KPP-KPP.
Project Management	Microsoft Project Microsoft Project Server	Pengembangan aplikasi baru.
Knowledge Management	Aplikasi-aplikasi *ad-hoc* seperti *Tax Knowledge Base*	Pengembangan aplikasi baru.

B. Analisis Kesenjangan Infrastruktur

Hasil identifikasi pada bagian sebelumnya terkait infrastruktur yang diharapkan DJP dijadikan acuan dalam melakukan analisis kesenjangan infrastruktur. Tujuan dari analisis kesenjangan infrastruktur ini adalah untuk menentukan langkah-langkah yang perlu dilakukan oleh DJP untuk menyediakan infrastruktur yang diharapkan. Hasil analisis kesenjangan tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Master Data Management*.

   DJP telah memiliki akses untuk melakukan pertukaran data dengan pihak ketiga yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.03/2013 tentang Rincian Jenis Data dan Informasi Serta Tata Cara Penyampaian Data dan Informasi yang Berkaitan dengan Perpajakan. Selain itu saat ini sedang dilakukan pengembangan proses *identity matching* sehingga data pihak ketiga dapat diasosiasikan dengan data yang dimiliki oleh DJP. Kedepannya, akurasi dan performa proses *identity matching*

perlu ditingkatkan untuk menjamin kualitas dan memperkaya data dan informasi terkait WP.

2. *Enterprise Data Warehouse*.

   Enterprise Data Warehouse (EDW) EDW diharapkan dapat mendukung DJP dalam meningkatkan kualitas kegiatan pelayanan, penggalian potensi, dan penegakan hukum dalam rangka meningkatkan penerimaan dan kepatuhan WP. Hal-hal yang dibutuhkan untuk mengimplementasikan EDW adalah:

   - Menentukan sumber-sumber data yang dibutuhkan
   - Mempersiapkan proses *Extract, Transform, Load* (ETL)
   - Mempersiapkan *tools* pendukung untuk mengolah data secara agregat (OLAP) dan menghasilkan laporan hasil analisis yang dibutuhkan para pengambil keputusan di DJP.

3. *Cloud Computing*.

   DJP harus terus mempersiapkan infrastruktur TIK yang dimilikinya agar berbagai layanan TIK dapat melayani penggunanya secara optimal. Salah satu alternatif yang perlu diambil oleh DJP adalah layanan *Cloud*. Dengan menggunakan layanan *Cloud*, DJP dapat memindahkan sebagian beban kepemilikan dan pengelolaan infrastruktur TI kepada penyedia layanan *Cloud*, yaitu institusi-institusi yang memiliki sumber daya dan keahlian khusus dalam mengelola infrastruktur TIK. DJP tidak lagi hanya mengandalkan infrastruktur TIK yang dimilikinya sendiri seperti yang dilakukannya saat ini. Penggunaan layanan *Cloud* ini akan memberi nilai tambah yang signifikan untuk layanan-layanan publik, khususnya yang bersifat kritis dan seperti e-Faktur, untuk menjamin keberlangsungan layanan-layanan tersebut bagi WP.

4. DC-DRC.

   Recovery saat terjadi bencana yang menyebabkan kerusakan perangkat-perangkat di dalam DC dapat dilakukan dengan maksimal bila DRC yang dimiliki oleh DJP memiliki kondisi yang sama dengan kondisi DC. Dengan begitu, DRC dapat diandalkan untuk mengembalikan aplikasi atau data yang rusak di DC kembali ke kondisi sebelum terjadinya kerusakan. Saat ini, kondisi DRC DJP masih belum sama dengan kondisi DC DJP sehingga risiko hilangnya data akibat kerusakan perangkat masih terbilang besar. Oleha karena itu, sikronisasi DC-DRC perlu segera dilakukan oleh DJP.

Ringkasan hasil analisis kesenjangan data yang dipaparkan di atas dapat dilihat pada Tabel VI.2. Tabel tersebut memperlihatkan infrastruktur yang diharapkan dan infrastruktur yang saat ini sudah dimiliki/disediakan oleh DJP. Tabel tersebut juga memperlihatkan perubahan yang dibutuhkan agar kondisi infrastruktur saat ini bisa mencapai kondisi yang diharapkan.

Tabel VI.2 Analisis Kesenjangan Infrastruktur

Infrastruktur yang Diharapkan	Infrastruktur Saat Ini	Perubahan yang Diharapkan
Enterprise Data Warehouse	Belum tersedia	Pengumpulan data, peningkatan kualitas data, dan pengembangan infrastruktur yang dibutuhkan.
Master Data Management	Belum tersedia	Pengumpulan data, peningkatan kualitas data, dan pengembangan infrastruktur yang dibutuhkan.
Cloud Computing	Belum tersedia	Pengalihan infrastruktur *on-premise* ke *cloud computing*.
DR-DRC	DC-DRC tidak sama	Sinkronisasi DC-DRC.

BAB VII: ROADMAP TIK

Hasil analisis kesenjangan TIK yang mencakup aplikasi, data, dan infrastruktur di bagian sebelumnya memperlihatkan perubahan-perubahan yang perlu dilakukan oleh DJP untuk mencapai kondisi TIK yang diharapkan. Perubahan-perubahan tersebut perlu dilakukan untuk mendukung sasaran-sasaran strategis TIK, khususnya **"Pengembangan Sistem Informasi yang Terpadu" (TIK 4)**, **"Peningkatan Ketersediaan Data dan Informasi yang lengkap dan berkualitas" (TIK 5)**, dan **"Peningkatan Kualitas Layanan TIK" (TIK 6)**. Perubahan-perubahan tersebut diwujudkan melalui program-program terkait TIK yang dituangkan dalam bentuk *Roadmap*.

A. *Roadmap* Pengembangan Aplikasi

Tabel VII.1 *Roadmap* Pengembangan Aplikasi 2015-2019

No.	Nama Program	2015	2016	2017	2018	2019
TIK 4: Pengembangan Sistem Informasi yang Terpadu						
1.	Pengembangan *Compliance Risk Management*	■	■	■	■	■
2.	Pengembangan SIDJP NINE	■	■	■	■	■
3.	Pengembangan TPT *Online*		■	■		
4.	Pengembangan *Taxpayer Account*		■	■		
5.	Pengembangan e-Billing (MPN G2)	■	■	■	■	■
6.	Pengembangan *Cash Receipt System*	■	■	■	■	■
7.	Pengembangan e-Faktur	■	■	■	■	■
8.	Pengembangan e-Filing	■	■	■	■	■
9.	Pengembangan e-SPT	■	■	■	■	
10.	Pengembangan e-Form		■	■		
11.	Pengembangan Aplikasi Geotagging	■	■			
12.	Pengembangan Aplikasi *Tax Clearance*	■	■			
TIK 5: Peningkatan Ketersediaan Data dan Informasi yang lengkap dan berkualitas						
1.	Pengembangan *Platform Analytics*		■	■	■	■
2.	Pengembangan *Platform Dashboard* & *Reporting*		■	■	■	■
3.	Pengembangan *Platform Data Quality*		■	■	■	■
4.	Pengembangan Aplikasi *Data & Information Exchange*	■	■	■	■	■
5.	Pengembangan *Document Management System*	■	■	■	■	
TIK 6: Peningkatan Kualitas Layanan TIK						
1.	Pengembangan *Website & Mobile App*	■	■	■	■	■
2.	Pengembangan *Project Management System*		■	■		
3.	Pengembangan *Knowledge Management System*		■	■		

Tabel VII.1 memperlihatkan program-program untuk pengembangan aplikasi yang diharapkan oleh DJP. Di dalam masing-masing pengembangan aplikasi juga dilakukan perubahan yang dibutuhkan pada data terkait. Rencana tersebut disusun dengan mengacu kepada hasil analisis kesenjangan aplikasi di bagian sebelumnya. Penjelasan mengenai masing-masing program adalah sebagai berikut:

TIK 4: Pengembangan Sistem Informasi yang Terpadu

1. Pengembangan *Compliance Risk Management*.

- **2015-2016**: Fokus implementasi dari tahun 2015 s.d. 2017 adalah untuk menentukan model penentuan risiko yang tepat sehingga aplikasi yang dikembangkan dapat menghasilkan besar risiko kepatuhan WP yang akurat.
- **2017-2019**: Fokus implementasi dari tahun 2017 s.d. 2019 adalah untuk menerapkan dan menguji coba model yang sudah ditentukan sebelumnya. Hasil uji coba tersebut kemudian dijadikan acuan untuk melakukan perubahan pada model yang sudah ada agar aplikasi dapat menghasilkan besar risiko kepatuhan WP yang lebih akurat.

2. Pengembangan SIDJP NINE.

- **2015-2019**: Fokus implementasi selama lima tahun adalah memperbaiki jaringan komunikasi dan menambah server khususnya di kantor-kantor bagian timur Indonesia. Dari sisi aplikasi, fokus implementasi adalah penyesuaian *platform* aplikasi dari yang sebelumnya menggunakan Oracle ke *platform* yang lebih mutakhir dan fleksibel yang lebih dapat mengikuti perkembangan teknologi. Implementasi SIDJP NINE juga mencakup penyesuaian di sisi proses bisnis agar aplikasi tersebut dapat berjalan lebih efisien dan efektif dalam mendukung proses bisnis utama DJP.

3. Pengembangan TPT *Online*.

- **2016**: Tahap perencanaan dan kajian TPT *Online* terkait proses bisnis dan aplikasi pendukung yang akan digunakan, khususnya terkait penerapan MTU dan *mobile office*.
- **2017**: Tahap implementasi di mana pengembangan TPT *Online* berada pada tahap penatausahaan dokumen (Surat, SPT, Dokumen lainnya) telah dilakukan secara *online* dengan Server data telah terpusat dan proses sinkronisasi data dilakukan secara *real-time* di seluruh kantor di Indonesia. Untuk daerah yang terpencil yang belum/sulit dijangkau oleh KPP dan KP2KP, pengembangan TPT *Online* difokuskan untuk mendukung MTU. Seiring pertumbuhan lokasi pelayanan pajak melalui

peluncuran *mobile office* seperti bank-bank, kantor-kantor pemerintah, atau tempat umum lainnya, pengembangan TPT *Online* akan diarahkan untuk mendukung penerapan *mobile office* tersebut.

4. Pengembangan *Taxpayer Account*.

- **2016**: Tahap Perencanaan dan kajian untuk menentukan proses bisnis termasuk kajian dengan pihak ketiga terkait dengan standar akuntansi pemerintahan yang akan digunakan. Selain itu pada tahap pengembangan juga akan ditentukan fitur-fitur yang dianggap perlu untuk masuk kedalam pengembangan aplikasi.
- **2017**: Tahap implementasi di mana diharapkan aplikasi sudah dapat digunakan oleh WP seluruh Indonesia untuk mengakses data perpajakan sendiri berupa aktivitas pembayaran pajak, pelaporan SPT, hutang-piutang pajak, dan produk hukum lainnya dari kantor pajak. Setelah implementasi, aplikasi Taxpayer Account dapat menjadi kontrol pengawasan kantor pajak terhadap aktivitas WP.

5. Pengembangan e-Billing (MPN G2).

- **2015**: Tahap perencanaan yaitu melakukan kajian proses bisnis termasuk koordinasi dengan pihak ketiga (otoritas bank, lembaga keuangan lainnya) terkait fleksibilitas pembayaran SSP oleh WP yang sampai dengan saat ini hanya dilayani lewat *teller.*
- **2016-2019**: Pada tahap implementasi diharapkan seluruh WP dapat melakukan pembayaran pajak di berbagai tempat (ATM, *Internet Banking*, *Mobile Banking*) melalui aplikasi e-Billing.

6. Pengembangan *Cash Receipt System*.

- **2015-2016**: Tahap ini mencakup kajian dan perencanaan terkait proses bisnis *Cash Receipt System*, termasuk koordinasi dengan pihak ketiga (otoritas bank, lembaga keuangan lainnya) terkait data pembayaran WP.
- **2017-2019**: Pada tahap implementasi diharapkan aplikasi *Cash Receipt System* telah tersambung ke mesin-mesin kasir dan EDC untuk merekam setiap transaksi jual beli yang dilakukan oleh WP dan data tersebut telah tersinkronisasi secara terpusat di *server* kantor pusat DJP.

7. Pengembangan e-Faktur.

- **2015-2019**: Implementasi e-Faktur akan dilakukan pada tahun 2015 untuk PKP daerah Jawa dan Bali, kemudian implementasinya diperluas hingga mencakup PKP di

seluruh Indonesia pada tahun 2016. Sementara itu, implementasi e-Faktur versi *host-to-host* dan versi *Web* akan dimulai secara paralel dari tahun 2017.

8. Pengembangan e-Filing.

- **2015-2019**: Pengembangan e-Filing dilakukan agar aplikasi tersebut dapat menerima semua jenis SPT yang perlu dilaporkan oleh WP antara lain SPT Tahunan 1770, SPT Masa PPN, SPT Masa PPh 21, dan SPT Masa Pot-put lainnya.

9. Pengembangan e-SPT.

- **2015**: Pada tahap perencanaan aplikasi terkait proses bisnis terkait semua jenis SPT dan tata cara pengelolaan nya didalam aplikasi termasuk bukti potong elektronik melalui aplikasi *e-Withholding Tax*. Kajian regulasi juga diperlukan sehingga pengembangan aplikasi tetap sesuai dengan aturan yang ada. Tujuan utama pengembangan aplikasi e-SPT adalah proses pengelolaan SPT telah sepenuhnya dibuat secara elektronik.
- **2016-2018**: Tahap implementasi tahun 2016-2018 bertujuan agar aplikasi e-SPT dan *e-Withholding Tax* dapat digunakan oleh seluruh WP di Indonesia. Implementasi untuk kedua aplikasi tersebut akan dilakukan secara bertahap di seluruh unit kerja DJP.

10. Pengembangan e-Form.

- **2016-2017**: Tahap pengembangan e-Form untuk semua jenis formulir yang dilaporkan WP. Tahap pengembangan ini diikuti dengan tahap uji coba penggunaan formulir elektronik oleh WP untuk melaporkan atau mengajukan permohonan yang terkait dengan kewajiban perpajakannya.
- **2017**: Pada tahun 2017, implementasi e-Form mulai berjalan. Sosialiasi dan himbauan penggunaan formulir elektronik pun dilakukan ke seluruh WP.

11. Pengembangan Aplikasi Geotagging.

- **2015**: Aplikasi Geotagging telah diluncurkan tahun 2015 dan sampai dengan akhir tahun 2016 masih dalam tahap pengembangan sampai terkait perbaikan tampilan dan fitur dari aplikasi.
- **2016**: Pada implementasi menyeluruh di tahun 2017, diharapkan aplikasi Geotagging dapat menjadi aplikasi utama untuk pemetaan WP melalui peta elektronik. Hasil pemetaan tersebut nantinya akan digunakan sebagai salah satu sarana pengawasan dan penggalian potensi WP.

12. Pengembangan Aplikasi *Tax Clearance*.

- **2015-2016**: Kajian untuk aplikasi *Tax Clearance* mencakup kajian proses bisnis dan aplikasi khususnya yang memungkinkan WP melakukan permohonan surat keterangan bebas fiskal. Kajian juga dilakukan atas keterkaitan pihak ketiga yang dapat diberikan ijin untuk memeriksa status bebas fiskal WP. Tahap implementasi dilakukan agar aplikasi tersebut dapat digunakan sebagai alat bantu WP untuk mendapatkan surat keterangan bebas fiskal.

TIK 5: Peningkatan Ketersediaan Data dan Informasi yang lengkap dan berkualitas

1. Pengembangan *Platform Analytics*.

- **2016**: Tahap perencanaan dan kajian untuk pengembangan *platform Analytics* termasuk penyusunan proses bisnis untuk aplikasi *data mining*. Aplikasi diharapkan dapat membuat suatu pola analisis dari data perpajakan untuk mengidentifikasi adanya kemungkinan *tax evasion* atau *tax avoidance*.
- **2017-2019**: Tahap implementasi aplikasi-aplikasi terkait analisis data seperti aplikasi data mining dapat digunakan oleh DJP untuk membantu memetakan pola tertentu terhadap data perpajakan.

2. Pengembangan *Platform Dashboard & Reporting*.

- **2016**: Tahap perencanaan dan kajian untuk pengembangan *platform dashboard* dan reporting pada tahun 2016 adalah untuk mengkaji kebutuhan aplikasi *dashboard* dan *reporting* yang relevan untuk dikembangkan. Salah satunya adalah aplikasi *Dashboard* PPN yang menyajikan data PPN secara komprehensif sehingga pengambilan keputusan lebih efektif dan efisien.
- **2017-2019**: Selain aplikasi Dashboard PPN, pada tahap implementasi 2017 diharapkan aplikasi lainnya hasil dari analisis dan kajian tahun 2016 dapat diluncurkan dan digunakan oleh DJP.

3. Pengembangan *Platform Data Quality*.

- **2016**: Pengembangan skala besar terkait infrastruktur dan kapasitas server yang termasuk dalam *platform data quality* menjadi fokus utama dalam tahap perencanaan dan kajian tahun 2016. Selain itu, pengembangan skala kecil terkait fungsionalitas aplikasi menjadi perhatian.
- **2017-2019**: Pada tahap implementasi diharapkan aplikasi yang termasuk dalam *platform data quality* mempunyai fungsionalitas yang lengkap dalam

menghubungkan data dari pihak ketiga dengan data dari WP. Selain itu, hasil perencanaan dan kajian tahun sebelumnya dapat memberikan perbaikan terkait kinerja aplikasi.

4. Pengembangan Aplikasi *Data & Information Exchange*.

- **2015 s.d. 2019**: Tahap Implementasi aplikasi *Data & Information Exchange* diharapkan telah mewujudkan sistem yang dapat disesuaikan berdasarkan banyaknya pertukaran data antara DJP dengan pihak ketiga sesuai dengan kajian tentang batasan suatu pertukaran data dianggap berada dalam volume kecil maupun volume besar. Untuk pertukaran data dengan volume kecil digunakan sistem yang berbasis *web service*, sedangkan pertukaran data dengan volume yang lebih besar dapat menggunakan metode sinkronisasi data.

5. Pengembangan *Document Management System*.

- **2015**: Tahap perencanaan dan kajian terkait proses bisnis dan jenis aplikasi yang dibutuhkan untuk mengelola dokumen elektronik di unit kerja. Tujuan dari tahap perencanan dan kajian tahun 2016 adalah proses pengelolaan dokumen elektronik tidak lagi bersifat terpusat di UPDDP namun dapat diakomodir masing-masing KPP Pratama.
- **2016-2018**: Pada tahap implementasi aplikasi terkait document management system dapat digunakan oleh seluruh unit kerja DJP sehingga pengelolaan dokumen elektronik dapat dilakukan masing-masing KPP Pratama.

TIK 6: Peningkatan Kualitas Layanan TIK

1. Pengembangan *Website & Mobile App.*

- **2015-2019**: Infrastruktur dan kapasitas *server* akan diperkuat agar dapat menampung 30 juta pengunjung. Fitur yang akan ditambahkan diarahkan pada integrasi dan peningkatan kualitas layanan perpajakan bagi WP seperti akses aplikasi e-Filing, *live chat*, *live streaming*, *mobile application*, *ready printed content*, sistem *single sign-on*, dan versi *mobile*.

2. Pengembangan *Project Management System*.

- **2016**: Tahap perencanaan dan kajian dimaksudkan untuk mengkaji jenis aplikasi yang dibutuhkan untuk memperbaiki atau mengganti Microsoft Project dan Microsoft Project Server selama ini dianggap kurang efektif dan efisien. Aplikasi yang akan

dikembangkan berfokus pada kemudahan penggunaan dan mendukung metodologi *agile* dalam pelaksanaan setiap proyek TI.

- **2017**: Tahap implementasi aplikasi diharapkan dapat digunakan oleh pengembang dan pemilik proyek untuk setiap proyek TI yang dilaksanakan oleh DJP.

3. Pengembangan *Knowledge Management System*.

- **2016**: Tahap perencanaan dan kajian untuk Knowledge Management System mencakup kajian terkait sistem pengelolaan pengetahuan yang telah ada sekarang, seperti *Tax Knowledge Base* dan Bimbingan Sistem berbasis *Web*. Kajian tersebut akan dilakukan berdasarkan fungsionalitas aplikasi dan kemudahan pengguna untuk mendapatkan informasi.
- **2017**: Tahap implementasi untuk *Knowledge Management System* adalah dengan mengembangkan sebuah sistem dengan fitur-fitur yang lebih memudahkan proses pengelolaan informasi dan pengetahuan di DJP sesuai dengan hasil kajian.

Beberapa program yang disebutkan di atas memiliki kaitan langsung dengan program-program Inisiatif Strategis dalam Rencana Strategis DJP Tahun 2015-2019. Keterkaitan antara program-program tersebut juga memperlihatkan keterkaitan antara Sasaran Strategis TIK DJP dengan Inisiatif Strategis DJP. Hasil pemetaan lengkap antara program-program tersebut dapat dilihat pada Lampiran 1.

B. *Roadmap* Pengembangan Infrastruktur

Tabel VII.2 *Roadmap* Pengembangan Infrastruktur TIK 2015-2019

No.	Nama Program	2015	2016	2017	2018	2019
TIK 5: Peningkatan Ketersediaan Data dan Informasi yang lengkap dan berkualitas						
6.	Pengembangan *Master Data Management*					
7.	Pengembangan *Enterprise Data Warehouse*					
TIK 6: Peningkatan Kualitas Layanan TIK						
4.	Penerapan *Cloud Computing*					
5.	Sinkronisasi DC-DRC					

Tabel VII.2 memperlihatkan program-program untuk pengembangan infrastruktur TIK yang diharapkan oleh DJP. Rencana tersebut disusun dengan mengacu kepada hasil analisis kesenjangan infrastruktur di bagian sebelumnya. Penjelasan mengenai masing-masing program adalah sebagai berikut:

TIK 5: Peningkatan Ketersediaan Data dan Informasi yang lengkap dan berkualitas

6. Pengembangan *Master Data Management*.

- **2015**: Tahap perencanaan dan kajian untuk *Master Data Management* adalah melakukan kajian untuk pengembangan proses *identity matching*.
- **2016-2019**: Tahap implementasi hasil kajian *Master Data Management*, khususnya pengembangan proses *identity matching*. Pengembangan tersebut bertujuan untuk memaksimalkan data yang diperoleh dari pihak ketiga agar dapat diasosiasikan dengan data yang dimiliki oleh DJP. Fokus pengembangan *identity matching* adalah dari sisi performa pengolahan data dan tingkat akurasi.

7. Pengembangan *Enterprise Data Warehouse*.

- **2015**: Tahap perencanaan dan kajian terkait pengembangan *Enterprise Data Warehouse* adalah dengan menentukan hal-hal yang dibutuhkan untuk mengimplementasikan *Enterprise Data Warehouse* di DJP. Fokus utama dalam kajian adalah menentukan sumber data yang dibutuhkan, menentukan langkah-langkah terkait proses *extract-transform-load* (ETL), dan mempersiapkan tools pendukung untuk menampilkan data dalam bentuk agregat.
- **2016-2019**: Tahap implementasi hasil kajian *Enterprise Data Warehouse* yang dilakukan secara bertahap. Pada tahap ini, sumber daya yang dibutuhkan sudah siap digunakan, proses ETL sudah mulai berjalan, dan data sudah mulai disiapkan agar dapat ditampilkan dalam bentuk agregat.

TIK 6: Peningkatan Kualitas Layanan TIK

4. Penerapan *Cloud Computing*.

- **2016**: Tahap perencanaan dan kajian untuk penerapan *cloud computing* di DJP terkait erat dengan menentukan jenis layanan *cloud computing* yang akan digunakan oleh DJP. Layanan yang akan digunakan akan disandingkan dengan aplikasi yang sedang digunakan dan yang akan dikembangkan. Salah satu yang menjadi fokus dalam pengembangan *cloud computing* adalah kajian mengenai kerahasiaan data WP. Hal ini menjadi isu penting sehingga dapat dipetakan aplikasi-aplikasi yang bisa menggunakan *cloud computing* dengan risiko minimal terkait kerahasiaan data.
- **2017-2019**: Tahap implementasi *cloud computing* di DJP dilakukan secara bertahap dari tahun 2017 s.d. 2019. Implementasi dimulai secara bertahap untuk aplikasi yang sederhana dan tidak memerlukan banyak sumber daya seperti yang ditawarkan

dalam layanan *Software as s Service* (SaaS), kemudian bertahap sesuai dengan hasil kajian yang telah dilakukan. Pada saat implementasi, DJP dapat beralih ke *cloud computing* untuk mengurangi beban pengelolaan infrastruktur TIK.

5. Sinkronisasi DC-DRC.

- **2015-2019**: Sinkronisasi DC-DRC akan dilakukan secara bertahap mulai dari perangkat keras, perangkat lunak, aplikasi, dan data terkait sehingga DRC dalam kondisi yang sama dengan DC. Sinkronisasi tersebut dilakukan untuk menjamin keberhasilan proses *recovery* TIK di DJP saat terjadi bencana yang menyebabkan kerusakan perangkat-perangkat di dalam DC.

Beberapa program pengembangan infrastruktur yang disebutkan di atas pun memiliki kaitan langsung dengan program-program Inisiatif Strategis dalam Rencana Strategis DJP Tahun 2015-2019. Keterkaitan antara program-program tersebut juga memperlihatkan keterkaitan antara Sasaran Strategis TIK DJP dengan Inisiatif Strategis DJP. Hasil pemetaan lengkap antara program-program tersebut dapat dilihat dalam Lampiran 1.

BAB VIII: PENUTUP

TIK terus mendorong setiap organisasi, termasuk DJP, untuk selalu siap memenuhi atau bahkan melampaui harapan seluruh pemangku kepentingan. Langkah tersebut dilakukan bukan untuk mengikuti tren industri semata, tapi untuk memberikan nilai tambah atau bahkan menjadi penggerak modernisasi pelayanan publik dan transformasi birokrasi secara luas. DJP perlu mewujudkan kondisi tersebut melalui berbagai bentuk inisiatif dan inovasi yang tidak terpisahkan dari rencana besar (*grand plan*) transformasi dan modernisasi DJP untuk menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan yang mudah, murah, cepat, aman, nyaman dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Proses transformasi dan modernisasi ini tentunya penuh kendala. Kendala-kendala tersebut memberikan pelajaran bagi Unit Kerja TIK DJP untuk terus meningkatkan keragaman dan kualitas layanannya. Hal tersebut dilakukan tentu saja dengan komitmen dan dukungan *Board of Directors* (BoD) dan seluruh pegawai DJP.

CBTIK DJP 2015-2019 (CBTIK) ini memiliki peran besar dalam proses transformasi dan modernisasi DJP. Dokumen ini menjadi instrumen strategis bagi DJP yang menjelaskan ke mana DJP harus melangkah untuk mencapai tujuan strategisnya. Pengembangan TIK di DJP akan mengikuti instrument strategis tersebut dan harus didedikasikan pada cara-cara baru yang secara fundamental mengubah bagaimana DJP melaksanakan tugas dan fungsinya dan bahkan mengubah cara WP melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan begitu, fokus pengembangan TIK akan terlihat jelas dan langkah-langkah yang diambil pun tidak akan melenceng dari sasaran-sasaran yang sudah ditentukan.

Walaupun begitu, seluruh pegawai DJP hendaknya memahami bahwa CBTIK ini hanya akan memberikan manfaat bila seluruh rencana yang ada di dalamnya dilaksanakan secara sungguh-sungguh dan berkesinambungan. Implementasi CBTIK ini pun hendaknya didukung dengan kebijakan, prosedur, dan kewenangan yang memadai. Tanpa dukungan yang menyeluruh, CBTIK ini tidak akan menghasilkan perubahan apa pun bagi DJP. Akan tetapi, bila memang dibutuhkan, penyesuaian terhadap CBTIK pun dapat dilakukan agar sesuai dengan kondisi terkini. Dengan begitu, CBTIK ini dapat dijadikan panduan perbaikan kondisi TIK yang ada untuk mendukung tercapainya visi dan misi DJP.

DAFTAR PUSTAKA

1. “Cetak Biru Teknologi Informasi dan Komunikasi Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2010-2014.” 2010.

2. Direktur Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi. "Rencana Pengembangan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak." 2015.

3. "Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government." 2003.

4. "Keputusan Menteri Keuangan No. 260/KMK.01/2009 Tentang Kebijakan Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan." 2009.

5. “Peta Fungsi Direktorat Jenderal Pajak Versi 1.1.” 2015.

6. "Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2015-2019." 2015.

7. “The Open Group Architecture Framework Version 9.1.” 2011.

8. "Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." 2008.

9. Ward, John, dan Joe Peppard. *Strategic Planning for Information Systems.* West Sussex: John Wiley & Sons Ltd, 2002.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Pemetaan Sasaran Strategis TIK DJP ke Inisiatif Strategis DJP

Sasasan Strategis TIK DJP	Inisiatif Strategis DJP
TIK 4: Pengembangan Sistem Informasi yang Terpadu	**IS 1: Migrasi wajib pajak ke e-filing** **IS 7: Memperbaiki segmentasi dan model penjangkauan Wajib Pajak** **IS 8: Membenahi sistem administrasi PPN** **IS 9: Menyusun model manajemen kepatuhan Wajib Pajak berbasis risiko (Compliance Risk Management)** **IS 10: Meningkatkan intensifikasi pengumpulan pajak** **IS 13: Meningkatkan efektivitas penagihan** **IS 16: Menyempurnakan KPP**
4.1: Pengembangan *Compliance Risk Management*	**9A**: Menyusun model manajemen kepatuhan wajib pajak berbasis risiko (*compliance risk management*)
4.2: Pengembangan SIDJP NINE	**10L**: Pengembangan aplikasi sistem administrasi PBB P3 terintegrasi dengan SIDJP **13D**: Mengumpulkan data base tindakan penagihan dan upaya mempercepat penyelesaian usulan izin pencegahan, penyanderaan, dan penghapusan piutang daluwarsa ke Menkeu **13E**: Sinkronisasi ALPP dengan SIDJP **13F**: Penyempurnaan SIDJP untuk Dukungan Tindakan Penagihan Pajak **13G**: Otomatisasi Laporan Penagihan melalui SIDJP **13H**: Implementasi modul penagihan yang terintegrasi dengan modul lainnya dalam sistem informasi
4.3: Pengembangan TPT *Online*	**7A**: Pembenahan *mobile office* **7C**: Peluncuran *mobile office* **7G**: Menghubungkan Sistem Informasi di KP2KP dengan Sistem Informasi di DJP
4.5: Pengembangan e-Billing (MPN G2)	**1E**: Pembayaran Pajak Secara Online (*e-Payment*) melalui *multi-channeling*: *internet banking, mobile banking, ATM, counter, Electronic Data Capture* (EDC)
4.6: Pengembangan *Cash Receipt System*	**8C**: Implementasi *cash receipt system*
4.7: Pengembangan e-Faktur	**8A**: Implementasi aplikasi faktur pajak elektronik versi *web based* **8D**: Implementasi e-faktur pajak versi *host to host*
4.8: Pengembangan e-Filing	**1A**: Implementasi fungsi *loader* e-SPT pada website DJP **1B**: Implementasi kewajiban menyampaikan SPT melalui e-filing untuk seluruh Wajib Pajak **1C**: Pengembangan *e-withholding tax* (termasuk efiling SPT Masa PPh 21) **1F**: Implementasi e-filing SPT Tahunan PPh form 1770 **1G**: Implementasi e-filing SPT Masa PPN, PPh21, dan Potput
4.9: Pengembangan e-SPT	**16B**: Implementasi SPT Masa PPh elektronik untuk seluruh jenis pajak di KPP Pratama **16C**: *e-Withholding Slip* (Bukti Potong Elektronik)
4.12: Pengembangan Aplikasi *Tax Clearance*	**10A**: Implementasi *tax clearance* atas kegiatan publik

Sasasan Strategis TIK DJP	Inisiatif Strategis DJP
TIK 5: Peningkatan Ketersediaan Data dan Informasi yang lengkap dan berkualitas	**IS 15: Secara sistematis melibatkan pihak ketiga untuk data, penegakan, dan penjangkauan wajib pajak** **IS 16: Menyempurnakan KPP**
5.4: Pengembangan Aplikasi *Data & Information Exchange*	**15B**: Memperluas dukungan pemberian data dan informasi perpajakan dari ILAP
5.5: Pengembangan *Document Management System*	**16D**: Digitalisasi dokumen
5.6: Pengembangan *Master Data Management*	**15C**: Integrasi data NIK dengan NPWP
5.7: Pengembangan *Enterprise Data Warehouse*	**15G**: Peningkatan Kapasitas, Perangkat Keras, dan Perangkat Lunak untuk Pengolahan Data Lanjutan
TIK 6: Peningkatan Kualitas Layanan TIK	**IS 3: Ekspansi fungsionalitas website**
6.1: Pengembangan *Website*	**3A**: Pengembangan informasi perpajakan tersegmentasi **3B**: Peningkatan kapasitas server situs pajak **3C**: Penambahan fitur pada situs pajak **3D**: Pengembangan infrastruktur *single sign on*