

KERANGKA ACUAN PROGRAM DIKLAT TEKNIS SUBSTANTIF SPESIALISASI MANAJEMEN PENAGIHAN (REVISI II)

LATAR BELAKANG

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-233/PJ/2011 tanggal 26 September 2011 tentang cetak biru Manajemen Sumber Daya Manusia Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2011-2018, salah satu Sasaran Strategis yang ingin dicapai adalah terciptanya pegawai-pegawai yang memiliki kompetensi, tingkat kepuasan dan integritas yang tinggi, budaya yang kuat, serta tingkat kinerja yang prima dalam berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Dan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP 274/PJ/2013 tanggal 24 April 2013 tentang Kamus Kompetensi Teknis Rumpun Jabatan Penegakan Hukum di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, merupakan uraian persyaratan kompetensi teknis yang harus dimiliki oleh pejabat Bidang Penegakkan Hukum di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan tugasnya yang terdiri dari dua unsur pembentuk, yaitu pengetahuan dan keterampilan teknis yang dibutuhkan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Guna mewujudkan terciptanya sasaran strategis dan dimensi kemampuan pegawai Direktorat Jenderal Pajak tersebut, maka Pusdiklat Pajak dan Direktorat Pemeriksaan dan Penagihan serta Direktorat Kompetensi dan Transformasi Sumber Daya Aparatur (KITSDA), Direktorat Jenderal Pajak, menyusun Diklat Teknis Substantif Spesialisasi (DTSS) Manajemen Penagihan.

1. DESKRIPSI SINGKAT PROGRAM DIKLAT

DTSS Manajemen Penagihan dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap para pegawai Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan manajemen penagihan pajak secara efektif dalam rangka pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan sebaik-baiknya.

2. STANDAR KOMPETENSI

Setelah mengikuti diklat ini, peserta diharapkan mampu:

1. menerapkan kegiatan administrasi penagihan pajak dengan baik;
2. menerapkan konsep aspek hukum dalam penagihan pajak dengan baik;
3. menjelaskan strategi penagihan pajak dan model penagihan pajak dan manajemen risiko dalam kegiatan penagihan pajak dengan baik;

4. menerapkan teknik komunikasi dengan efektif dengan baik;
5. menunjukkan watak, integritas, loyalitas, kepribadian, tutur kata, sikap (tingkah laku), kerjasama, kedisiplinan, ketahanan mental dan fisik yang baik, serta jiwa korsa pegawai Direktorat Jenderal Pajak dengan baik.

3. KOMPETENSI DASAR

Setelah mengikuti diklat ini, peserta diharapkan mampu:

1. menerapkan kegiatan administrasi penagihan pajak dengan baik;
 - 1.1 menerapkan administrasi penagihan pajak dengan baik;
 - 1.2 menerapkan administrasi penghapusan piutang pajak dengan baik;
 - 1.3 menerapkan STP bunga penagihan dengan baik.
2. Menerapkan konsep aspek hukum dalam penagihan pajak dengan baik;
 - 2.1 Menerapkan konsep aspek hukum dalam penagihan Pajak dengan baik;
 - 2.2 Menerapkan konsep upaya hukum Wajib Pajak/Penanggung Pajak dengan baik.
3. Menjelaskan strategi penagihan pajak dan model penagihan pajak dan manajemen risiko dalam kegiatan penagihan pajak dengan baik;
 - 3.1 menjelaskan strategi penagihan pajak dengan baik;
 - 3.2 menjelaskan Manajemen Risiko Penagihan Pajak dengan baik.
4. Menerapkan teknik komunikasi dengan efektif;
 - 4.1 menerapkan Komunikasi Terapan dengan baik;
 - 4.2 menerapkan Teknik Interogasi dengan baik.
5. Menunjukkan watak, integritas, loyalitas, kepribadian, tutur kata, sikap (tingkah laku), kerjasama, kedisiplinan, ketahanan mental dan fisik yang baik, serta jiwa korsa pegawai Direktorat Jenderal Pajak dengan baik;
 - 5.1 membentuk kepribadian disiplin, tanggap, tegas dan cekatan dengan baik;
 - 5.2 menunjukkan motivasi dan kepribadian dengan baik;
 - 5.3 terampil baris-berbaris sesuai dengan peraturan yang berlaku serta menyelenggarakan upacara sesuai dengan tata upacara sipil dengan benar;
 - 5.4 menerapkan peraturan umum dinas dalam dengan benar;
 - 5.5 membentuk jasmani yang bugar.

4. LAMA DIKLAT EFEKTIF

Lama Diklat Efektif adalah 5 (lima) hari kerja atau 1 (satu) minggu

No	Kegiatan	Jamlat	
1	Mata Diklat Pokok	26	Jamlat
2	Mata Diklat Penunjang	15	Jamlat
3	Ceramah	2	Jamlat
4	PKL/Observasi/Studi Lapangan	-	Jamlat
5	Mental Fisik Disiplin	-	Jamlat
6	<i>Out Bond</i>	-	Jamlat
7	Pengarahannya Program (khusus diklat dari LAN)	-	Jamlat
	Total	43	Jamlat
		5	Hari
8	Ujian	2	Jamlat
	a. <i>Pre-test</i>	45	Menit
	b. <i>Post-test</i>	45	Menit

5. DAFTAR MATA DIKLAT

a. Mata Diklat Pokok

No	Mata Diklat	Kode Kompetensi	Jamlat	
1.	Administrasi Penagihan Pajak	PHK.PN02.001.01 s.d PHK.PN02.003.01; PHK.PN02.006.01 s.d PHK.PN02.019.01	6	Jamlat
2.	Aspek Hukum dalam Penagihan Pajak	-	12	Jamlat
3.	Strategi dan Manajemen Risiko Penagihan Pajak	PHK.PN.02.005.01 PHK.PN02.004.01	8	Jamlat
	Total Jamlat		26	Jamlat

Mata Diklat tersebut harus mengikuti urutan (*sequence*) yang telah ditentukan agar sesuai dengan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai sebagai unsur pembentuk pengetahuan (*knowledge*).

b. Mata Diklat Penunjang

No	Mata Diklat	Jamlat	
1.	Teknik Berkomunikasi Secara Efektif	10	Jamlat
2.	Pembentukan Karakter	5	Jamlat
	Total Jamlat	15	Jamlat

Mata diklat penunjang tersebut merupakan unsur pembentuk keahlian (*skill*) dan sikap (*attitude*).

c. Ceramah

No	Judul Ceramah	Jamlat	
1.	Ceramah Tema: Kebijakan Terkini Penagihan Pajak Direktorat Pemeriksaan dan Penagihan DJP terkait dengan: a. Strategi penagihan piutang pajak; b. Manajemen risiko penagihan pajak; atau c. Aspek hukum tindakan penagihan pajak	2	Jamlat
Total Jamlat		2	Jamlat

Ceramah disampaikan pada saat diklat berlangsung oleh pimpinan dari Direktorat Pemeriksaan dan Penagihan atau yang mewakili pejabat terkait dari Kanwil DJP setempat). Ceramah ini bertujuan mensosialisasikan kebijakan terkait penagihan piutang pajak yang sedang dilakukan oleh Direktorat Pemeriksaan dan Penagihan.

d. Kegiatan Lain-Lain

Kegiatan-kegiatan yang tidak termasuk dalam perhitungan jam pelatihan tetapi wajib diikuti oleh seluruh peserta diklat yaitu:

No	Kegiatan	Jamlat	
1.	Pembukaan termasuk Pengarahan Program	1	Jamlat
2.	Penutupan Diklat	1	Jamlat
3.	Ujian (<i>Pre-test</i> dan <i>Post-test</i>)	2	Jamlat
4.	Evaluasi Tatap Muka	1	Jamlat
Total Jamlat		8	Jamlat

1). Pembukaan Diklat dan Pengarahan Program

Pembukaan dan pengarahan program dilaksanakan selama 45 menit atau 1 (satu) jamlat oleh penyelenggara kegiatan (Kepala Pusdiklat atau Kepala Balai Diklat Keuangan) dalam rangka membuka diklat secara resmi dilanjutkan dengan pemaparan mengenai teknis program diklat.

2). Penutupan Diklat

Penutupan diklat dilaksanakan selama 45 menit atau 1 (satu) jamlat di akhir diklat sebagai bentuk penutupan diklat secara resmi.

3). Evaluasi Tata Muka

Evaluasi tatap muka dilakukan dengan cara pertemuan langsung dengan para peserta diklat untuk menginventarisasi masukan, keluhan, ataupun permasalahan yang dialami

peserta dalam mengikuti diklat terutama mengenai pengajar dan penyelenggaraan diklat. Evaluasi ini dilaksanakan oleh Unit Evaluasi. Hasil tabulasi dan rekap data dari evaluasi pengajar dan evaluasi penyelenggaraan diklat digunakan sebagai bahan *crosscheck* dalam pelaksanaan evaluasi tatap muka. Evaluasi tatap muka diutamakan untuk didokumentasikan dengan menggunakan alat perekam. Dalam hal tidak tersedianya alat perekam, maka evaluasi tatap muka wajib dihadiri oleh perwakilan masing-masing bidang/subbidang/subbagian/seksi dengan menghasilkan notula yang ditandatangani bersama. Evaluasi tatap muka dilaksanakan selama 45 menit atau 1 (satu) jamlat.

4). Penugasan Pengganti Ketidakhadiran

Peserta diklat yang tidak memenuhi syarat kehadiran yang dipersyaratkan karena adanya hal-hal di luar kendalinya diberikan penugasan khusus sebagai pengganti ketidakhadirannya.

- Pelajaran di dalam kelas.

Peserta diklat yang tidak memenuhi syarat kehadiran yang dipersyaratkan untuk mata pelajaran yang diberikan di dalam kelas karena adanya hal-hal di luar kendalinya diberikan penugasan berupa menyusun resume materi diklat ataupun penugasan lainnya yang diberikan oleh Widyaiswara sebagai pengganti ketidakhadirannya. Resume disusun minimal sebanyak 2 halaman kertas ukuran A4 dan dikumpulkan paling lambat sebelum pelaksanaan ujian diklat;

- Pelajaran di luar kelas Pembentukan Karakter.

Peserta diklat yang tidak memenuhi syarat kehadiran yang dipersyaratkan untuk mata pelajaran Pembentukan Karakter, karena adanya hal-hal di luar kendalinya diberikan penugasan khusus dari Tim Pelatih. Bentuk penugasan disesuaikan dengan materi yang diajarkan dalam mata pelajaran Pembentukan Karakter seperti, latihan baris berbaris, latihan fisik (lari keliling, *push up* atau senam). Penugasan khusus ini diberikan pada waktu tersendiri. Penyelenggara wajib melakukan pembinaan secukupnya, bagi peserta yang tidak mematuhi ketentuan Pembentukan Karakter.

Yang termasuk dengan keadaan / hal di luar kendali peserta diklat yaitu: surat pemberitahuan untuk mengikuti diklat diterima terlambat oleh peserta, jadwal keberangkatan moda transportasi yang tertunda, peserta diklat yang bersangkutan menderita sakit, peserta/istri peserta diklat melahirkan, keluarga terdekat peserta diklat yang bersangkutan (suami/istri, anak, orang tua, mertua, kakak, atau adik) meninggal dunia, dan menjalankan ibadah.

5). Pelaksanaan Ujian

Pelaksanaan ujian bertujuan untuk menilai pemahaman peserta mengenai materi yang diberikan dalam diklat. Ujian diselenggarakan dalam bentuk *pre-test* (pada awal diklat) serta *post-test* di akhir diklat. Pre-test dan post-test ini dimaksudkan untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta terhadap materi diklat.

Mata diklat yang diujikan dalam *pre-test* dan *post-test* ini adalah

- Administrasi Penagihan Pajak
- Aspek Hukum dalam Penagihan Pajak
- Strategi dan Manajemen Risiko Penagihan Pajak

Alokasi waktu untuk kegiatan pre-test dan post-test ini adalah sebagai berikut:

No.	Jenis Ujian	Alokasi Waktu	Bentuk Ujian
1.	<i>Pre-Test</i>	45 menit/1Jamlat	Ujian Tertulis Bentuk soal pilihan ganda
2.	<i>Post-Test</i>	45 menit/1Jamlat	Ujian Tertulis Bentuk soal pilihan ganda
Jumlah		90 menit/2 Jamlat	

6. JENJANG DIKLAT

Diklat Teknis Menengah

7. PERSYARATAN PESERTA

Peserta diklat ini merupakan pegawai Direktorat Jenderal Pajak dengan kualifikasi:

- a. ditunjuk dan ditugaskan oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Pajak;
- b. diangkat atau menjabat sebagai Kepala Seksi Penagihan.
- c. sehat jasmani dan rohani

8. KUALIFIKASI PENGAJAR

Fasilitator/instruktur diklat terdiri dari para Widyaiswara Pusdiklat Pajak, para pegawai yang berasal dari berbagai unit kerja pada Kementerian Keuangan, serta instruktur dari TNI/POLRI, yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. kualifikasi umum:
 - 1) mempunyai pengalaman mengajar; dan
 - 2) mendapat persetujuan mengajar Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pajak atau Pimpinan Direktorat Jenderal Pajak/Kementerian Keuangan.

b. kualifikasi khusus:

- 1) menguasai materi yang akan diajarkan/memiliki keahlian tertentu khususnya dalam mata pelajaran yang akan diberikan; dan
- 2) mempunyai kemampuan dalam mentransfer pengetahuan dan keterampilan kepada peserta atau telah mengikuti Training of Trainers.

9. BENTUK EVALUASI

a. Evaluasi Peserta (ada/tidak).

Catatan: evaluasi kehadiran dilakukan oleh panitia dan pengajar serta *pre-test* dan *post-test* dalam bentuk pilihan ganda.

b. Evaluasi Pengajar (ada/tidak).

Catatan: evaluasi pengajar oleh peserta.

c. Evaluasi Penyelenggaraan (ada/tidak).

Catatan: evaluasi penyelenggaraan oleh peserta.

10. AKOMODASI

a. Asrama (ada/tidak).

Catatan: kamar asrama atau hotel.

b. Konsumsi (ada/tidak).

Catatan: prasmanan atau hotel.

11. SERTIFIKAT

Peserta diklat yang memenuhi syarat kehadiran akan diberikan sertifikat tanda **Telah Mengikuti** Diklat Teknis Substantif Spesialisasi Manajemen Penagihan Pajak.

12. METODOLOGI PEMBELAJARAN

- Diklat ini menggunakan metode *andragogy* atau *Adult Learning Principle* yang diberikan dalam bentuk tatap muka, diskusi, latihan soal dan praktek.
- Bentuk kelas: Meja Bundar, *U Shape* atau kelas klasikal

13. SUMBER DAYA

LCD Proyektor; Komputer/Laptop; Spidol; Post-it; Take-it; Flipchart; Kertas Flipcharts; Microphone; Pengeras Suara, ATK Peserta, Printer dan Tinta, modul dan bahan ajar lainnya.

Lembar Pengesahan Kerangka Acuan Program
Diklat Teknis Substantif Spesialisasi Manajemen Penagihan

Tim Penyusun :

NO	NAMA	INSTANSI	STRUKTUR TIM
1	Hotmian Helena S.	Pusdiklat Pajak	Ketua
2	Adriana Dwi Hardjanti	Pusdiklat Pajak	Anggota
3	Ida Zuraida	Pusdiklat Pajak	Anggota
4	Budi Harsono	Pusdiklat Pajak	Anggota
5	Didik Hery Santosa	Pusdiklat Pajak	Anggota

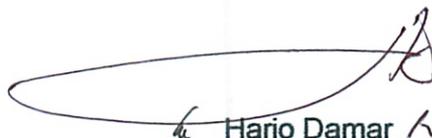
Keterangan	
Disusun Oleh	Tim Pengelola Program DTSS Manajemen Penagihan
Tanggal	27 Agustus 2012
Revisi I	Maret 2014 Rapat Pembahasan Kurikulum Beberapa Diklat Tingkat Menengah
Revisi II	November 2016 Hasil Rapat Pengembangan Kurikulum DTSS Manajemen Penagihan oleh Wali Program pada tanggal 4 Oktober 2016

Ketua Tim Pengelola Program.



Hotmian Helena Samosir
NIP 19670703 199310 2 001

Disahkan di Jakarta
Pada tanggal 24 November 2016
Kepala Pusdiklat Pajak



Hario Damar
NIP 19620629 198302 1 002

Jadwal Tentatif Diklat Teknis Substantif Spesialisasi Manajemen Penagihan

Pukul	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat
05.15 - 06.00		Pembentukan karakter	Pembentukan karakter	Pembentukan karakter	Pembentukan karakter
06.00 - 07.00	Sarapan Pagi	Sarapan Pagi	Sarapan Pagi	Sarapan Pagi	Sarapan Pagi
07.00 - 07.45	Pembentukan karakter				
07.45 - 08.00					
08.00 - 08.45	Pembukaan dan Pengarahan Program 1JP	Aspek Hukum dalam Penagihan Pajak 3 JP	Aspek Hukum dalam Penagihan Pajak 3 JP	Strategi dan Manajemen Risiko Penagihan Pajak 2 JP	Teknik Berkomunikasi secara Efektif 2 JP
08.45 - 09.30	Ceramah I "Kebijakan Terkini Terkait Penagihan Pajak" 2JP			Teknik Berkomunikasi Secara Efektif 1 JP	<i>Post-Test</i>
09.30 - 10.15					
10.15 - 10.30					
10.30 - 11.15	<i>Pre-Test</i> 1 JP	Aspek Hukum dalam Penagihan Pajak 1 JP	Strategi dan Manajemen Risiko Penagihan Pajak 1 JP	Teknik Berkomunikasi Secara Efektif 2 JP	Evaluasi Tatap Muka
11.15 - 12.00	Administrasi Penagihan Pajak 1 JP	Aspek Hukum dalam Penagihan Pajak 1 JP	Strategi dan Manajemen Risiko Penagihan Pajak 1 JP		
12.00 - 13.00					
13.00 - 13.45	Administrasi Penagihan Pajak 2 JP	Aspek Hukum dalam Penagihan Pajak 2 JP	Strategi dan Manajemen Risiko Penagihan Pajak 2 JP	Teknik Berkomunikasi Secara Efektif 2 JP	Penutupan
13.45 - 14.30					
14.30 - 14.45					
14.45 - 15.30	Administrasi Penagihan Pajak 3 JP	Aspek Hukum dalam Penagihan Pajak 2 JP	Strategi dan Manajemen Risiko Penagihan Pajak 2 JP	Teknik Berkomunikasi Secara Efektif 3 JP	
15.30 - 16.15					
16.15 - 17.00					

*Ceramah tidak harus pada pembukaan/penutupan diklat