



BUKU SAKU

# KOMUNIKASI EFEKTIF

---



TAX CENTER  
PKN STAN



TAX  
CLINIC



# STANDAR PERILAKU RELAWAN

**3S**

**Senyum  
Sapa  
Salam**

Relawan harus selalu menerapkan 3S dalam melayani wajib pajak.

# STANDAR PERILAKU RELAWAN

1. Melakukan 3S (Senyum, Sapa, Salam)

2. Menyambut wajib pajak dengan tangan terbuka dan diikuti dengan ucapan salam.

Sesuaikan waktu sapaan

- Selamat pagi (07:00 - 10:59)
- Selamat siang (11:00 - 14:59)
- Selamat sore (15:00 - 17:59)

sesuai waktu setempat

3. Mempersilakan Wajib Pajak duduk dengan kalimat : Silahkan duduk Bapak/Ibu.

\*) Gunakan **tangan kanan** saat mempersilakan Wajib Pajak duduk.

4. Meminta nomor antrean kepada Wajib Pajak.

\*) Gunakan **kedua tangan** pada saat menerima nomor antrean.

5. Tanyakan keperluan dengan kalimat: “Ada yang bisa dibantu Bapak/Ibu?”

6. Proses permohonan wajib pajak dengan lengkap dan benar.

7. Ucapkan **terima kasih** setelah selesai memberikan pelayanan.



## **MENGENALI KEBUTUHAN, MENANGGAPI PERTANYAAN LAWAN BICARA**

Pelayanan pada loket Tax Clinic dilakukan sesuai dengan permohonan wajib pajak

Perlu diperhatikan!

Relawan harus bisa mengenali kebutuhan wajib pajak yang dilayani.

# MENGENALI KEBUTUHAN, MENANGGAPI PERTANYAAN LAWAN BICARA

1. Mendengarkan maksud dan kebutuhan wajib pajak.
2. Fokus pada keperluan Wajib Pajak
3. Menanggapi pertanyaan wajib pajak dengan santun.
4. Apabila pertanyaan wajib pajak memerlukan penjelasan lebih lanjut. Relawan dapat mengarahkan wajib pajak ke loket helpdesk untuk konsultasi lebih lanjut.

DO	DON'T
Kontak Mata dengan lawan bicara	Duduk bersandar
Duduk tegak, tidak bersandar, dan condong ke arah Wajib Pajak.	Mengobrol dengan sesama petugas, makan, berias, atau menggunakan telepon genggam saat bertugas
Selama melayani, kedua tangan berada di atas meja dengan sikap tangan terbuka (tidak melipat tangan)	Tidak mendengarkan penjelasan wajib pajak



## **PERLU DIPERHATIKAN SAAT PELAYANAN**

Hal-hal yang perlu diperhatikan oleh relawan saat memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

# PERLU DIPERHATIKAN SAAT PELAYANAN

Yang harus dilakukan jika ada keperluan saat melayani wajib pajak

1. Apabila ada hal mendesak yang mengharuskan petugas meninggalkan Wajib Pajak yang sedang dilayani, ucapkan: "Mohon maaf Bapak/Ibu, saya mohon izin sebentar. Mohon menunggu".
2. Setelah keperluan selesai, segera kembali ke loket dan ucapkan: "Terima kasih telah bersedia menunggu, Bapak/Ibu".
3. Apabila Relawan ingin meninggalkan meja sebentar, misalnya ke toilet, selesaikan pelayanan kepada Wajib Pajak yang sedang dilayani terlebih dahulu.

No Tips  
No Contact

- Relawan tidak boleh menerima tips atau pembayaran dari wajib pajak
- Relawan dilarang memberi atau meminta kontak kepada wajib pajak.

\*) Relawan harus mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan pada saat melaksanakan piket.

