

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN LULUS.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penulisan	5
1.4 Ruang Lingkup	5
1.5 Manfaat Penulisan	6
1.6 Sistematika Penulisan KTTA	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 <i>CRM</i>	9
2.3 Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK)....	14
2.4 Pajak	16
2.4.1 Pengertian Pajak	16
2.4.2 Kepatuhan Pajak.....	17
2.4.3 Penerimaan Pajak	18
BAB III METODE DAN PEMBAHASAN.....	22
3.1 Metode Pengumpulan Data	22
3.1.1 Metode Wawancara.....	23
3.1.2 Studi Kepustakaan.....	23
3.2 Gambaran Umum Objek Penelitian	24
3.2.1 Sejarah Singkat.....	24
3.2.2 Profil.....	24
3.2.3 Visi	25
3.2.4 Misi.....	25

3.2.5 Tugas dan Fungsi	25
3.2.6 Struktur Organisasi.....	26
3.3 Data dan Fakta.....	27
3.3.1 Wajib Pajak Terdaftar	27
3.3.2 Realisasi Penerimaan.....	28
3.4 Pembahasan Hasil.....	28
3.4.1 Implementasi <i>CRM</i> pada Kegiatan Pengawasan.....	28
3.4.2 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	32
3.4.3 Peran dan Kontribusi <i>CRM</i> dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak.....	37
3.4.4 Pengaruh <i>CRM</i> terhadap Penerimaan Pajak.....	39
 BAB IV SIMPULAN.....	 41
 DAFTAR PUSTAKA	 44
 LAMPIRAN.....	 47
 SURAT RISET	 80
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	 81

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Tahun 2017 – 2022	27
Tabel III.2 Realisasi Penerimaan Tahun 2017 – 2021	28
Tabel III.3 Jumlah Wajib Pajak yang Bayar Tahun 2017 – 2021	33
Tabel III.4 Realisasi Penerimaan PPh Tahun 2017 – 2021.....	34
Tabel III.5 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2020 – 2022	35
Tabel III.6 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT WP OP Tahun 2020 – 2022	35
Tabel III.7 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Tahun 2017 – 2021	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Transkrip Wawancara 1	47
Lampiran 2 – Transkrip Wawancara 2	58
Lampiran 3 – Transkrip Wawancara 3	65
Lampiran 4 – Transkrip Wawancara 4	73
Lampiran 5 – Transkrip Wawancara 5	77
Lampiran 6 – Format Daftar Prioritas Pengawasan	79