

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketidakpatuhan Wajib Pajak (WP) terhadap peraturan dan regulasi yang berlaku merupakan tantangan utama yang dihadapi pemerintah sebagai otoritas pajak. Hal ini juga merupakan salah satu masalah yang dialami setiap negara yang melaksanakan kebijakan perpajakan. Ketidakpatuhan pajak ini dipandang sebagai salah satu permasalahan yang wajib dikendalikan oleh administrasi perpajakan untuk pemenuhan kewajiban dalam pengumpulan penerimaan pajak untuk membangun infrastruktur negara. Negara sebagai otoritas pajak sendiri mengakui bahwa tidak semua Wajib Pajak bersedia melakukan pelaporan penghasilan yang diterima dan melakukan pembayaran pajak atasnya. Pada fakta lapangan, ada banyak Wajib Pajak yang rela melakukan apa saja demi menghindari kepatuhan perundang-undangan perpajakan.

Upaya dalam meningkatkan kepatuhan (*tax compliance*) terhadap Wajib Pajak sangat berhubungan dengan pelaksanaan fungsi pengawasan. Sikap kooperatif Wajib Pajak dalam melaporkan pajak terutang merupakan salah satu langkah yang memudahkan kinerja petugas pengawasan pajak. Namun, dengan selisih jauh antara

Wajib Pajak dan petugas pengawasan pajak, maka mengawasi seluruh Wajib Pajak merupakan hal yang sulit untuk dilakukan, sehingga dibutuhkan sebuah *tool* yang membantu dan mempermudah kinerja petugas pemeriksaan dan pengawasan pajak untuk memeriksa dan mengawasi Wajib Pajak agar kasus penggelapan pajak tidak dapat dilakukan.

Dampak dari pengungkapan kasus penggelapan pajak yang dilakukan Wajib Pajak dapat meningkatkan pendapatan negara serta pemeriksaan dan pengawasan ini sendiri bisa digunakan sebagai alat pengintai dalam upaya pencegahan. Sejauh ini, Direktur Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan penetapan peraturan mengenai standar pengawasan yang digunakan untuk menjadi tolok ukur dalam pengukuran kualitas pengawasan, yaitu target capaian minimum dalam pelaksanaan pengawasan. Pengawasan ini diprioritaskan kepada Wajib Pajak yang berisiko melakukan penghindaran pajak.

Dari segala aspek negatif yang ada, penegakan hukum (*law enforcement*) sangat diperlukan dalam pencegahan terjadinya kehilangan penerimaan negara dari sektor pajak. Implementasi dari penegakan hukum melalui pelaksanaan fungsi pemeriksaan dan pengawasan yang dilakukan oleh pegawai DJP telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun, dilihat dari bukti nyata di lapangan, kegiatan penegakan hukum sendiri masih dinilai sangat rendah. Pada 13 Juli 2021, DJP telah mengeluarkan SE-39/PJ/2021 yang di dalamnya membahas tentang Implementasi *Compliance Risk Management (CRM)*, yang mana salah satu poinnya yaitu mengatur tentang kegiatan pengawasan serta pemeriksaan pajak. Peraturan tersebut merupakan pengganti dari SE-40/PJ/2012 tentang *Benchmark Behavioral*

Model (BBM). *BBM* adalah salah satu *tools* yang digunakan untuk membantu menggali potensi pajak dari Wajib Pajak dengan memetakan risiko ketidakpatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak Badan yang terdaftar pada pangkalan data DJP. *BBM* merupakan hasil pengembangan dari metode *Total Benchmarking* yang sebelumnya telah diimplementasikan di lingkungan DJP. *BBM* dirancang sedemikian rupa dengan cara mengomparasikan kinerja keuangan Wajib Pajak Badan dengan kinerja keuangan Wajib Pajak Badan yang sejenis lainnya, yaitu Wajib Pajak Badan yang memiliki jenis usaha yang sama, yang terdaftar di KPP pada kanwil yang sama dan dalam rentang usaha yang sama.

CRM adalah suatu pengelolaan yang runtut dan runut terhadap segala risiko kepatuhan yang diakibatkan dari Wajib Pajak. *CRM* terfokus pada tahapan kegiatan persiapan, analisis risiko, penetapan konteks, strategi mitigasi risiko dengan cara memilih perlakuan (*treatment*), serta *monitoring* dan mengevaluasi segala risiko kepatuhan.

CRM tidak hanya mengenai pengawasan pajak saja, tetapi juga berisi tentang skema kerja yang ekstensif untuk mengelola kepatuhan dalam peningkatan penerimaan sektor pajak. Dengan kata lain, *CRM* merupakan suatu alur yang sistematis di ruang lingkup perpajakan yang dapat diaplikasikan secara efektif dalam kepatuhan maupun ketidakpatuhan terhadap peraturan perundang-undangan pajak berdasarkan dengan pemahaman dari Wajib Pajak. Untuk tercapainya target penerimaan perpajakan, DJP dibantu oleh unit-unit kecilnya di bidang perpajakan yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Satu di antara semua hambatan yang biasanya ditemukan oleh KPP, yaitu tidak tercapainya penerimaan pajak di setiap tahunnya.

Umumnya, hal tersebut disebabkan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Badan yang melaporkan SPT Tahunannya dengan tidak jujur, melakukan penggelapan pajak, dan menghindari pajak.

Pada beberapa tahun ini, Negara Indonesia mengalami penurunan kepatuhan Wajib Pajak yang dikarenakan kondisi ekonomi Wajib Pajak yang sedang menurun. Di saat yang bersamaan, mengingat penerimaan negara di sektor pajak merupakan salah satu hal yang *urgent*, maka perlu untuk dilakukan penelitian mengenai *CRM* yang berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak dalam penerimaan sektor pajak, khususnya di wilayah kerja KPP Pratama Pematang Siantar, sehingga harapannya kajian ini dapat menjadi pertimbangan pembuat kebijakan apakah perlu implementasi *CRM* tetap digunakan atau diganti dengan metode lain yang sekiranya lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Pematang Siantar. Penulis memilih KPP Pratama Pematang Siantar dikarenakan KPP ini memiliki jumlah Wajib Pajak yang cukup banyak. Pada tahun 2021, jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Pematang Siantar terhitung sebanyak 286.178 jiwa, sehingga memungkinkan untuk dilakukan analisis apakah kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pematang Siantar meningkat atau tidak sejak implementasi *CRM*. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dipandang perlu untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENERIMAAN PAJAK DENGAN MODEL COMPLIANCE RISK MANAGEMENT (CRM) DI KPP PRATAMA PEMATANG SIANTAR”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apa kelebihan dan kekurangan pengawasan pajak dengan metode *Benchmark Behavioral Model (BBM)*?
2. Bagaimana pengimplementasian *Compliance Risk Management (CRM)* dalam rangka pengoptimalan tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Pematang Siantar?
3. Bagaimana penerapan dan evaluasi pengawasan pajak dengan metode *Compliance Risk Management (CRM)* dalam meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Pematang Siantar?

1.3 Tujuan Penulisan

1. Mengetahui kelebihan dan kekurangan pengawasan pajak dengan metode *Benchmark Behavioral Model (BBM)*.
2. Mengetahui pengimplementasian *Compliance Risk Management (CRM)* dalam rangka pengoptimalan tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Pematang Siantar.
3. Mengetahui penerapan dan evaluasi pengawasan pajak dengan metode *Compliance Risk Managament (CRM)* dalam meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Pematang Siantar.

1.4 Ruang Lingkup

Dalam penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ini, penulis membatasi permasalahan yang dibahas pada metode *CRM* Fungsi Pengawasan dalam

penerimaan pajak penghasilannya. Penelitian akan berfokus pada bagaimana implementasi metode *CRM* atas penerimaan negara sektor pajak penghasilan di KPP Pratama Pematang Siantar.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis juga terbatas pada tahun penerimaan pajaknya. Rentang tahun yang diteliti lebih lanjut adalah rentang tahun saat sebelum dan setelah *CRM* diberlakukan pertama kali, yaitu tahun 2017 – 2021.

1.5 Manfaat Penulisan

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan KPP Pratama, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan ide bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai implementasi *CRM* dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak.
- b. Bagi akademisi atau peneliti yang tertarik untuk menelaah, khususnya dalam lingkup perpajakan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan atau literatur bagi peneliti berikutnya, sehingga dapat membantu mengoptimalkan penelitian selanjutnya yang berkontribusi dalam pengembangan teori di lingkup perpajakan.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan mengenai terbatasnya jumlah literatur dan referensi dari penelitian sebelumnya yang menjelaskan implementasi *CRM* dalam peningkatan penerimaan pajak. Dengan demikian, manfaat dari penelitian ini adalah sebagai penambah literatur dan bukti

empiris bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang meneliti di bidang yang sama yang menjelaskan penerapan *CRM* dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak.

1.6 Sistematika Penulisan KTTA

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan memuat latar belakang penulisan Karya Tulis Tugas Akhir, rumusan permasalahan, tujuan penulisan, ruang lingkup dari permasalahan yang dibahas, manfaat penulisan serta metode pengumpulan data yang digunakan penulis terkait analisis penerimaan pajak dengan model *CRM* di KPP Pratama Pematang Siantar.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas dasar teoritis terkait pengertian *CRM* dan *BBM* secara umum. Dasar teoritis pada bab ini bersumber dari berbagai literatur dan penelitian terdahulu yang terkait dengan topik permasalahan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis.

BAB III METODE DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi metode penulisan dan pembahasan atas permasalahan yang menjadi topik dari Karya Tulis Tugas Akhir ini. Pembahasan berupa analisis deskriptif untuk mengetahui penerimaan pajak dengan metode *CRM* di KPP Pratama Pematang Siantar.

BAB IV SIMPULAN

Bab ini memuat simpulan penulis dari hasil analisis yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya dan menjawab rumusan-rumusan masalah di atas.