

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan topik penelitian, yaitu:

1. Astuti & Gunadi (2021) menyimpulkan bahwa penerapan pemeriksaan pajak dengan model *CRM* telah mencapai target dalam penerimaan pajak di KPP Pratama Senen. Tercapainya target penerimaan pajak ini disebabkan oleh peningkatan perbandingan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan dalam pelaporan SPT, sehingga penggunaan model *CRM* berhasil dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.
2. Brahmana (2020) menyimpulkan bahwa model *CRM* dapat menimbulkan pengaruh atau dapat membawa dampak positif kepada Wajib Pajak yang termasuk dalam kriteria pengawasan berdasarkan ketentuan peraturan perpajakan terkait namun, yang perlu digarisbawahi adalah seberapa besar hasil metode tersebut untuk penggalan potensi perpajakan belum dapat dibandingkan dikarenakan keterbatasan data yang ada.

3. Simamora (2021) menyimpulkan bahwa kendala dan masalah yang dihadapi oleh *Account Representative* di KPP Madya Pekanbaru dalam penerapan *CRM* adalah data hasil *CRM* masih berupa data mentah, sehingga perlu dilakukan penelusuran ulang ke sistem *Apportal* dan *SIDJP*, tetapi implementasi *CRM* juga membantu dan mempermudah *Account Representative* dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.
4. Istiqomah (2021) menyimpulkan bahwa penerapan *CRM* dapat menjadi panduan, gambaran, dan acuan bagi *Account Representative* untuk menentukan Wajib Pajak yang akan diawasi lebih intensif. Selain itu, *Account Representative* juga dapat memberikan keadilan dan transparansi bagi Wajib Pajak dengan cara menjelaskan dan menunjukkan peta kepatuhan, data pemicu, dan data lainnya. Penggunaan model *CRM* juga membuat *Account Representative* memiliki sumber data yang lebih bervariasi dibandingkan sebelum penggunaan *CRM*, sehingga *Account Representative* memberikan *treatment* yang sesuai dengan keadaan Wajib Pajak yang tercermin di peta kepatuhan *CRM*.

2.2 CRM

Dengan dikeluarkannya SE-24/PJ/2019 tentang Implementasi *Compliance Risk Management* dalam Kegiatan Ekstensifikasi, Pengawasan, Pemeriksaan dan Penagihan di Direktorat Jenderal Pajak pada tanggal 11 September 2019, maka pengimplementasian *CRM* resmi diberlakukan. Namun, seiring bertambahnya tuntutan dan kebutuhan dalam pengimplementasian *CRM*, maka diperlukan penambahan implementasi *CRM* khususnya pembaruan pada fungsi pengawasan

yang berupa implementasi *CRM Transfer Pricing*, sehingga SE-24/PJ/2019 dicabut, dinyatakan tidak berlaku, dan diganti dengan SE-39/PJ/2021 tentang Implementasi *Compliance Risk Management* dan *Business Intelligence*.

CRM didefinisikan sebagai kegiatan mengelola risiko kepatuhan Wajib Pajak yang dilaksanakan secara objektif, terukur, terstruktur, dan berulang yang mencakup tahapan proses persiapan, analisis risiko, penetapan konteks, strategi mitigasi risiko, serta monitoring dan evaluasi atas risiko kepatuhan. *CRM* dipakai guna terciptanya kelompok-kelompok Wajib Pajak yang nantinya setiap kelompok Wajib Pajak akan menerima perlakuan (*treatment*) yang berbeda sesuai dengan porsinya. Pengelompokan ini tercipta berdasarkan pada risiko kepatuhan dan perilaku Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dalam hal ini, risiko kepatuhan Wajib Pajak diartikan sebagai semua ketidakpastian (*uncertainty*) atau kemungkinan (*likelihood*) yang berdampak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Untuk melihat pengelompokan Wajib Pajak dilihat dari level risiko kepatuhannya, digunakan peta risiko kepatuhan *CRM*. Peta risiko kepatuhan *CRM* menggambarkan kombinasi antara level kemungkinan ketidakpatuhan Wajib Pajak untuk membayar dengan level dampak fiskal dan berisi nilai besaran Risiko Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan kombinasi level kemungkinan ketidakpatuhan Wajib Pajak untuk membayar dengan level dampak fiskal. Dengan begitu, *CRM* dibuat sedemikian rupa untuk menjadi *tools* yang dapat mendorong DJP untuk menangani Wajib Pajak secara sistematis, terukur, dan objektif.

Direktur Jenderal Pajak menetapkan SE-39/PJ/2021 dengan maksud memberikan pedoman dan penjelasan umum dalam rangka implementasi *CRM* dan

Business Intelligence dalam proses pemeriksaan dan pengawasan; pelayanan; edukasi perpajakan; penagihan; ekstensifikasi; dan pengujian *Transfer Pricing* di unit kerja DJP. Adapun kegiatan-kegiatan yang menjadi ruang lingkup kerja DJP, yaitu ketentuan implementasi *CRM* berupa:

1. fungsi pemeriksaan dan pengawasan;
2. fungsi edukasi perpajakan;
3. fungsi pelayanan;
4. fungsi penagihan;
5. fungsi ekstensifikasi; dan
6. *Transfer Pricing*;

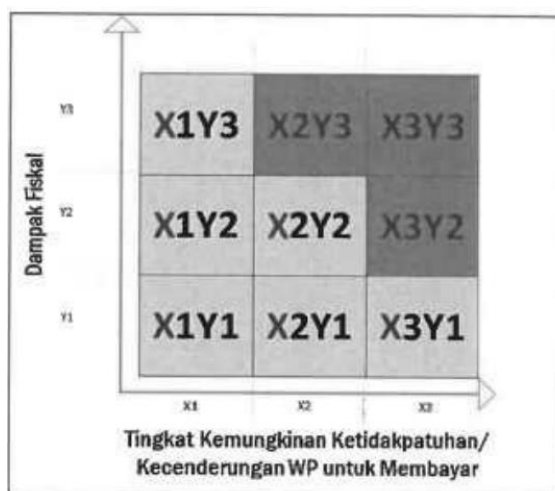
serta ketentuan implementasi *Business Intelligence* berupa pemanfaatan *Ability to Pay (ATP)* dan *SmartWeb*.

Dalam SE-39/PJ/2021, dinyatakan beberapa ketentuan mengenai implementasi *CRM* khususnya pada lingkup pemeriksaan dan pengawasan. Dalam SE tersebut, penyusunan peta risiko kepatuhan *CRM* dan Daftar Sasaran Prioritas Penggalan Potensi (DSP3) digunakan dalam penentuan daftar Wajib Pajak dengan terperinci untuk digali potensi pajaknya. Dalam hal ini, penyusunan peta risiko kepatuhan *CRM* menggunakan data peta risiko kepatuhan *CRM* fungsi pemeriksaan dan pengawasan sesuai dengan SE tersebut. Peta risiko kepatuhan *CRM* fungsi pemeriksaan dan pengawasan merupakan peta yang memetakan Risiko Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan, kebenaran pelaporan, dan pembayaran. Peta risiko kepatuhan *CRM* fungsi pemeriksaan dan pengawasan disusun berbasis

pada level kemungkinan ketidakpatuhan Wajib Pajak dan level kontribusi Wajib Pajak atas penerimaan.

Gambar II.1 adalah gambaran peta risiko kepatuhan CRM fungsi pemeriksaan dan pengawasan. Pada Gambar II.1, sumbu X mempresentasikan level kemungkinan ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam membayar. Level kemungkinan ketidakpatuhan ini berbasis pada level kemungkinan tidak tercapainya kewajiban perpajakan dalam melapor tepat waktu (*timely filling*), membayar tepat waktu (*timely payment*), dan melapor yang lengkap dan benar (*complete and correct reporting*). Selanjutnya, sumbu Y mempresentasikan dampak fiskal yang diartikan sebagai konsekuensi atas tindakan Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan dengan benar. Tindakan Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan dengan benar akan berujung pada hilangnya penerimaan pajak. Risiko yang akan terjadi atas segala kemungkinan (*likelihood*) hilangnya penerimaan pajak akibat ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan inilah yang disebut sebagai risiko kepatuhan Wajib Pajak fungsi pemeriksaan dan fungsi pengawasan. Selain segala kemungkinan (*likelihood*) hilangnya penerimaan pajak, risiko kepatuhan Wajib Pajak fungsi pemeriksaan dan pengawasan juga mencakup segala ketidakpastian (*uncertainty*) yang berdampak (*consequences*) terhadap kepatuhan Wajib Pajak atas hilangnya penerimaan pajak. Berikut merupakan peta risiko kepatuhan pada SE-39/PJ/2021 yang memberikan gambaran level kemungkinan ketidakpatuhan Wajib Pajak untuk membayar dan dampak fiskalnya.

Gambar II.1 Peta Risiko Kepatuhan CRM



Sumber: SE-39/PJ/2021

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah instansi DJP yang bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak. Dalam hal ini, KPP menjadi pihak yang menentukan daftar Wajib Pajak yang akan digali potensi pajak. Selanjutnya, daftar Wajib Pajak akan ditetapkan dalam sebuah daftar yang disebut sebagai Daftar Sasaran Prioritas Penggalan Potensi (DSP3). DSP3 adalah daftar Wajib Pajak yang akan menjadi sasaran prioritas penggalan potensi sepanjang tahun berjalan melalui kegiatan pengawasan dan pemeriksaan.

Penyusunan DSP3 berdasarkan Peta Risiko Kepatuhan, Laporan Hasil Analisis (LHA) dalam rangka penggalan potensi perpajakan, *Ability to Pay*, *SmartWeb*, Peta Risiko Kepatuhan *CRM Transfer Pricing*, dan keterangan lain dari Wajib Pajak Badan dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang berstatus pusat, serta Wajib Pajak lainnya yang mengacu pada aturan terkait kebijakan mengenai pemeriksaan dan pengawasan. Setelah DSP3 tersusun, Kepala KPP yang sebagai Ketua Komite Kepatuhan Wajib Pajak bersama anggota Komite Kepatuhan Wajib

Pajak akan membahas DSP3 untuk menjadi dasar dalam penentuan Daftar Sasaran Prioritas Pemeriksaan (DSPP) dan Daftar Prioritas Pengawasan (DPP). Anggota Komite Kepatuhan Wajib Pajak meliputi Supervisor Jabatan Fungsional; Kepala Seksi Pengawasan I s.d. VI; Kepala Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan; dan Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Data. DSPP sendiri merupakan daftar Wajib Pajak yang akan diperiksa sepanjang tahun berjalan dan DPP merupakan daftar Wajib Pajak yang akan diteliti kepatuhan material sepanjang tahun berjalan.

Setelah menetapkan hasil pembahasan DSP3, Komite Kepatuhan Wajib Pajak membuat Berita Acara Pembuatan Peta Risiko Kepatuhan dan Pembahasan DSP3 untuk ditetapkan menjadi DSPP dan DPP sesuai dengan format yang terlampir. Untuk Wajib Pajak yang telah ditetapkan dalam DSPP, akan diberikan tindak lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan tentang pemeriksaan Wajib Pajak. Untuk Wajib Pajak yang telah ditetapkan dalam DPP, juga akan diberikan tindak lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan tentang pengawasan Wajib Pajak. Setelah dibuat oleh KPP, DPP akan disampaikan ke Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP). Di Kanwil DJP, yang akan melakukan sidang untuk merekapitulasi DPP adalah bidang Data dan Pengawasan Potensi Perpajakan (DP3). Setelah direkapitulasi, DPP akan disampaikan ke Direktorat Potensi, Kepatuhan, dan Penerimaan dan Direktorat Data dan Informasi Perpajakan.

2.3 Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK)

Berdasarkan SE-05/PJ/2022 tentang Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak, Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK) adalah surat

yang dibuat dan diterbitkan oleh Kepala KPP kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (P2DK). P2DK merupakan kegiatan dalam rangka permintaan penjelasan kepada Wajib Pajak atas Data dan/atau Keterangan berdasarkan Penelitian Kepatuhan Material yang menampilkan gejala ketidakpatuhan dan kewajiban perpajakan yang belum dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dalam hal ini, Data dan/atau Keterangan diartikan sebagai data dan/atau informasi yang diperoleh DJP dari sistem informasi DJP; alat keterangan; Surat Pemberitahuan; hasil Kegiatan Pengumpulan Data Lapangan (KPDLP); hasil kunjungan; Data dan/atau Keterangan dari pihak instansi, Lembaga, Asosiasi atau Pihak Lain (ILAP); internet; hasil pengembangan dan analisis atas Informasi, Data, Laporan dan Pengaduan (IDLAP); dan data dan/atau informasi lainnya yang bersubstansi material perpajakan dan dapat ditindaklanjuti dengan Penelitian Kepatuhan Material.

SP2DK dapat disampaikan melalui faksimili; dikirimkan menggunakan jasa pos/kurir/ekspedisi; dan dikirimkan secara langsung kepada Wajib Pajak melalui Kunjungan atau pada saat Wajib Pajak datang ke KPP. Wajib Pajak diberikan kesempatan untuk menyampaikan jawaban atau sanggahan atas SP2DK paling lambat empat belas hari setelah tanggal kirim menggunakan faksimili/jasa pos/ekspedisi/kurir atau tanggal disampaikan secara langsung kepada Wajib Pajak. Jawaban atau sanggahan Wajib Pajak dapat disampaikan secara tatap muka langsung; tatap muka melalui media audio visual; dan tertulis. Apabila Wajib Pajak menyampaikan jawaban atau sanggahan melewati jangka waktu empat belas hari,

Kepala KPP dapat menerima dan menggunakannya dalam pelaksanaan penelitian untuk menentukan simpulan dan rekomendasi tindak lanjut dengan tetap mempertimbangkan risiko kepatuhan, lokasi Wajib Pajak, itikad baik, jangka waktu pelaksanaan P2DK, efisiensi, dan efektivitas. Apabila Wajib Pajak sama sekali tidak menyampaikan jawaban atau sanggahan, dapat ditindaklanjuti dengan pelaksanaan Kunjungan. Kunjungan dilakukan untuk mendatangi tempat tinggal, tempat kegiatan usaha, tempat kedudukan Wajib Pajak, dan tempat lain yang memiliki kaitan dengan Wajib Pajak.

2.4 Pajak

2.4.1 Pengertian Pajak

Ada begitu banyak pengertian pajak, mulai dari pengertian menurut undang-undang hingga pengertian menurut para ahli. Soemitro (1979, dikutip dalam Putra & Syafis, 2016) mendefinisikan pajak sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Balieu (1906, dikutip dalam Putra & Syafis, 2016) berpendapat bahwa pajak adalah bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang dipaksakan oleh kekuasaan publik dari penduduk atau dari barang untuk menutup belanja pemerintah. Adapun definisi pajak menurut Soemahamidjaja (1964, dikutip dalam Putra & Syafis, 2016), yaitu “iuran wajib, berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam

mencapai kesejahteraan umum” (p. 10). Adriani (1987, dikutip dalam Putra & Syafis, 2016) berpendapat bahwa pajak sebagai:

Iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara harus menyelenggarakan pemerintahan. (p. 10)

2.4.2 Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak dibagi menjadi dua, yaitu kepatuhan formal dan materiil. Kepatuhan pajak formal atau administratif mencakup tentang tingkat kepatuhan Wajib Pajak terhadap persyaratan prosedural dan administrasi pajak, seperti waktu pembayaran, syarat pelaporan, dan pelaporan pajak. Kepatuhan materiil atau teknis mencakup perhitungan jumlah pajak yang harus dibayar sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan. Danny Darussalam Tax Center (2013) berpendapat bahwa ada lima kategori faktor-faktor yang dapat memengaruhi perilaku kepatuhan Wajib Pajak, yaitu sebagai berikut.

1. Upaya pencegahan (*deterrence*), contohnya risiko terdeteksi, tingkat sanksi yang dikenakan, dan intensitas pemeriksaan pajak. Upaya ini berlandaskan risiko ketidakpatuhan yang terdeteksi maupun sanksi yang dapat mengubah perilaku kepatuhan pajak.
2. Norma yang berlaku bagi orang pribadi maupun norma sosial.
3. Kesempatan untuk patuh atau tidak dalam melakukan kewajiban perpajakan.
4. Keadilan (*fairness*) yang terkait prosedur, hasil, dan pelayanan yang dilakukan otoritas pajak kepada Wajib Pajak dan juga Wajib Pajak kepada otoritas pajak.

5. Faktor ekonomi yang melingkupi semua faktor yang berkaitan dengan kondisi ekonomi, seperti keadaan usaha dan jumlah pajak yang harus dibayar.

2.4.3 Penerimaan Pajak

Secara singkat, penerimaan pajak diartikan sebagai semua penerimaan negara yang bersumber dan diperoleh dari pajak yang telah dibayarkan oleh rakyat. Nantinya semua penerimaan negara tersebut akan masuk ke kas negara dan akan digunakan untuk pengeluaran pemerintah demi kemakmuran rakyat, sebagaimana salah satu tujuan dari negara yang tercantum pada UUD 1945, yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum dengan berasaskan keadilan sosial.

Dalam hal penerimaan pajak, perlu diketahui teori-teori yang menjadi dasar dilakukannya pemungutan pajak, sebagaimana diungkapkan Judisseno (2002, dikutip dalam Suharno, 2003), sebagai berikut.

1. Teori Asuransi

Poin dari teori ini adalah keadilan dan keabsahan pemungutan pajak seperti yang berlaku dalam perjanjian asuransi yang mengacu pada perlindungan yang diberikan oleh negara kepada warga. Perlindungan ini memerlukan pembayaran dalam bentuk pajak.

2. Teori Kepentingan

Dalam teori ini, ditekankan mengenai keadilan dan keabsahan pemungutan pajak yang berlandaskan besar atau kecil kepentingan masyarakat.

3. Teori Bakti

Negara memiliki hak dalam melakukan pemungutan pajak sebagai tindak lanjut dari teori kepentingan dalam hal penyediaan fasilitas umum yang dibuat negara.

4. Teori Daya Pikul

Teori ini menekankan keadilan dan keabsahan yang berlandaskan kemampuan masing-masing anggota masyarakat, bukan pada besar kecil suatu kepentingan.

5. Teori Daya Beli

Teori ini berfokus pada aspek akibat yang baik terhadap negara dan masyarakat, sehingga negara dapat memanfaatkan kekuatan dan daya beli masyarakat untuk kepentingan negara yang berujung pada tersalurkannya kembali kepada masyarakat.

Siti (2004, dikutip dalam Yeni, 2013) berpendapat bahwa ada empat faktor yang perannya sangat penting dalam memengaruhi dan menentukan optimal tidaknya pemasukan dana ke kas negara melalui pemungutan pajak kepada Wajib Pajak, yaitu sebagai berikut.

1. Kejelasan dan Kepastian

Peraturan Perundang-undangan dalam Bidang Perpajakan secara formal, pajak harus dipungut berdasarkan undang-undang demi tercapainya keadilan dalam melakukan pemungutan pajak. Mayhew (1750) mengemukakan pendapat sebagai berikut: “*No taxation without representation* atau *Taxation without representation is robbery*”. Namun, keberadaan undang-undang saja tidak cukup. Undang-undang harus sederhana, jelas, dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak dan fiskus. Konflik atas bedanya tafsiran mengenai pemungutan pajak akan mengakibatkan proses pembayaran pajak yang terhambat.

2. Tingkat Intelegualitas Masyarakat

Sejak tahun 1984, sistem perpajakan di Indonesia menganut sistem *Self Assessment*, sehingga memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban dan menuntut hak dalam bidang perpajakan. Dengan menerapkan prinsip ini, Wajib Pajak harus memahami peraturan perundang-undangan perpajakan untuk dapat melaksanakan tugas administrasi perpajakan. Dengan begitu, intelektualitas menjadi poin yang sangat penting agar tercipta masyarakat yang sadar akan kewajiban perpajakannya tanpa ada unsur pemaksaan. Namun, sesuai pada poin 1) di atas, semua itu akan terjadi jika undang-undang itu sendiri sederhana, jelas, mudah dimengerti, dan tidak memicu kesalahan tafsiran.

3. Kualitas Fiskus (Petugas Pajak)

Kualitas fiskus sangat menentukan keefektifan pelaksanaan peraturan perundang-undangan perpajakan. Fiskus harus menjadi pribadi yang berkompeten di bidang perpajakan, memiliki moral tinggi, dan memiliki kecakapan teknis demi tercapainya target penerimaan pajak yang optimal.

4. Sistem Administrasi Perpajakan yang Tepat

Besar tidaknya tingkat penerimaan pajak juga dipengaruhi oleh bagaimana pemungutan pajak dilaksanakan. Menurut Smith (1776, dikutip dalam Waluyo, 2006), ada empat asas yang hendaknya menjadi dasar dalam pemungutan pajak, yaitu sebagai berikut.

- a. *Equity/Equality*, keadilan diartikan sebagai pertimbangan penting dalam pembangunan sistem perpajakan. Pemungutan pajak seharusnya bersifat seimbang sesuai dengan kemampuan. Tidak boleh ada diskriminasi di antara sesama Wajib Pajak.

- b. *Certainty*, yaitu pajak yang harus dibayar harus jelas dan tidak mengenal kompromis. Kepastian hukum harus mencerminkan subjek, objek, besaran pajak, dan ketentuan mengenai pembayaran.
- c. *Convenience* adalah pajak harus dipungut pada saat yang paling baik bagi Wajib Pajak, yaitu pada saat Wajib Pajak menerima penghasilan.
- d. *Economy*, yaitu pemungutan pajak seharusnya dilakukan sehemat-hematnya. Biaya dari pemungutan pajak seharusnya tidak melebihi pemasukan pajak.