

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penagihan Pajak

2.1.1 Definisi Penagihan Pajak

Penagihan pajak adalah ujung tombak dalam menyelamatkan penerimaan negara yang ditujukan untuk kegiatan pembangunan di segala bidang (Marellu dkk., 2017). Kegiatan penagihan atas utang pajak bersifat terstruktur dan diwujudkan dalam serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak beserta biaya penagihan pajak yang menjadi kewajibannya (Marjunianto, 2015). Penagihan tunggakan pajak merupakan wujud upaya pencairan tunggakan utang pajak, meliputi pemberitahuan Surat Teguran dan Surat Paksa, pelaksanaan penyitaan, pelaksanaan penyanderaan, dan/atau penjualan barang sitaan secara lelang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Awa & Sitinjak, 2017).

Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa menjelaskan penagihan pajak adalah serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan penanggung pajak, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan surat paksa, mengusulkan penyanderaan, dan menjual

barang yang telah disita (Pemerintah RI, 2000). Menurut Rochmat Soemitro dalam bukunya yang berjudul Pengantar Singkat Hukum Pajak, definisi penagihan pajak adalah sebagai berikut.

“Penagihan Pajak adalah perbuatan yang dilakukan DJP karena Wajib Pajak tidak memenuhi ketentuan Undang-Undang Perpajakan khususnya mengenai pembayaran pajak. Dengan demikian, penagihan pajak adalah satu langkah serius yang diambil fiskus untuk mengoptimalkan penerimaan pajak negara yang berpotensi hilang karena ketidakpatuhan Wajib Pajak.”

2.1.2 Jenis-Jenis Penagihan Pajak

Dua jenis penagihan pajak yang dikenal secara umum adalah penagihan pajak aktif dan penagihan pajak pasif. Penagihan pajak pasif adalah seluruh tindakan penagihan di luar penagihan pajak aktif dimana tidak ada tindakan nyata secara langsung terhadap Wajib Pajak. Dilansir dari laman *rusdionoconsulting.com*, DJP menerbitkan Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Keterangan Pajak Kurang Bayar Tambahan, SK Pembetulan, SK Keberatan, serta Putusan Banding sebagai dasar penagihan utang pajak beserta sanksi, kenaikan bunga, atau denda administrasi lainnya untuk penagihan pajak pasif. Penagihan aktif adalah tindak lanjut atas kegagalan penagihan pasif. Tindakan penagihan aktif dimulai dari penerbitan Surat Teguran, penyampaian Surat Paksa, penyitaan, pemblokiran, pencegahan, penyanderaan penanggung pajak, dan pelelangan objek sita.

2.2 Jurusita dan Tindakan Penagihan Pajak

2.2.1 Jurusita Pajak Negara

Dalam pasal 1 angka 11 PMK No. 189/PMK.03/2020 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penagihan Pajak yang Masih Harus di Bayar, didefinisikan bahwa Jurusita Pajak adalah pelaksana tindakan penagihan pajak yang meliputi penagihan seetika dan sekaligus, pemberitahuan surat paksa, penyitaan, dan penyanderaan. Jurusita Pajak diangkat dan diberhentikan oleh Pejabat. Pejabat yang dimaksud meliputi Direktur Pemeriksaan dan Penagihan, Kepala Kantor Wilayah, dan/atau Kepala KPP.

Jurusita Pajak bertugas :

- melaksanakan Surat Perintah Penagihan Seketika dan Sekaligus,
- memberitahukan Surat Paksa,
- melaksanakan penyitaan atas barang Penanggung Pajak berdasarkan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan, dan
- melaksanakan penyanderaan berdasarkan Surat Perintah Penyanderaan.

Wewenang Jurusita Pajak :

- memasuki dan memeriksa semua ruangan termasuk membuka lemari, laci, dan tempat lain untuk menemukan objek sita di tempat usaha, tempat kedudukan, atau tempat tinggal Penanggung Pajak, dan
- dapat meminta bantuan Kepolisian, Kejaksaan, Departemen yang membidangi hukum dan perundangan-undangan, Pemerintah Daerah setempat, BPN, DJPL, Pengadilan Negeri, Bank, atau pihak lain.

2.2.2 Surat Teguran

Surat Teguran yang diterbitkan Direktorat Jenderal Pajak merupakan titik awal tindakan penagihan pajak. Utang pajak Penanggung Pajak sudah jatuh tempo dan negara berhak menagih utang pajak tersebut. Surat Teguran menjadi pengingat pertama bagi Penanggung Pajak untuk segera memenuhi kewajiban perpajakannya sebelum tindakan penagihan selanjutnya dilakukan.

Surat Teguran diterbitkan setelah Penanggung Pajak tidak melunasi utang pajak tujuh (7) hari sejak tanggal jatuh tempo yang tertera pada Surat Tagihan Pajak atau Surat Ketetapan Pajak. Surat Teguran dapat dikirimkan kepada Penanggung Pajak secara langsung, atau pun melalui Kantor Pos dan jasa ekspedisi dengan Bukti Pengiriman Surat. Jatuh tempo Surat Teguran adalah satu (1) bulan sejak Surat Teguran tersebut diterima oleh Penanggung Pajak.

2.2.3 Surat Paksa

Surat Paksa adalah surat perintah membayar utang pajak dan biaya penagihan pajak. Surat Paksa sekurang-kurangnya harus memuat nama Wajib Pajak, atau nama Wajib Pajak dan Penanggung Pajak, dasar penagihan, besarnya utang pajak, dan perintah untuk membayar. Penyampaian Surat Paksa kepada penanggung pajak orang pribadi oleh Jurusita Pajak haruslah secara langsung dan tidak boleh melalui pos, jasa kirim, atau perantara lainnya. Ketentuan lengkap mengenai surat paksa diatur di dalam Undang- Undang Nomor 19 Tahun 1997 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 serta dalam PMK No. 189/PMK.03/2020.

Surat Paksa adalah surat perintah membayar utang pajak dan biaya penagihan pajak. Surat Paksa sekurang-kurangnya harus memuat nama Wajib Pajak, atau nama Wajib Pajak dan Penanggung Pajak, dasar penagihan, besarnya utang pajak, dan perintah untuk membayar. Penyampaian Surat Paksa kepada penanggung pajak orang pribadi oleh Jurusita Pajak haruslah secara langsung dan tidak boleh melalui pos, jasa kirim, atau perantara lainnya. Ketentuan lengkap mengenai surat paksa diatur di dalam Undang- Undang Nomor 19 Tahun 1997 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 serta dalam PMK No. 189/PMK.03/2020.

Surat Paksa diterbitkan apabila:

- a. Penanggung Pajak tidak melunasi utang pajak dan kepadanya telah diterbitkan Surat Teguran atau Surat Peringatan atau surat lain yang sejenis;
- b. terhadap Penanggung Pajak telah dilaksanakan penagihan seketika dan sekaligus; atau
- c. Penanggung Pajak tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tercantum dalam keputusan persetujuan angsuran atau penundaan pembayaran pajak.

Surat Paksa terhadap orang pribadi diberitahukan Jurusita Pajak kepada :

- a. Penanggung Pajak di tempat tinggal, tempat usaha atau di tempat lain yang memungkinkan;

- b. Orang dewasa yang bertempat tinggal bersama ataupun yang bekerja di tempat usaha Penanggung Pajak, apabila Penanggung Pajak yang bersangkutan tidak dapat ditemui;
- c. Salah seorang ahli waris atau pelaksana wasiat atau yang mengurus harta peninggalannya, apabila Wajib Pajak telah meninggal dan warisan belum dibagi; atau
- d. Para ahli waris, apabila Wajib Pajak telah meninggal dan warisan telah dibagi.

Surat Paksa terhadap badan diberitahukan oleh Jurusita Pajak kepada :

- a. Pengurus, kepala perwakilan, kepala cabang, penanggung jawab, pemilik modal baik di tempat kedudukan badan yang bersangkutan, di tempat tinggal mereka maupun di tempat lain yang memungkinkan ; atau
- b. Pegawai tetap di tempat kedudukan atau tempat usaha badan yang bersangkutan apabila Jurusita Pajak tidak dapat menjumpai salah seorang sebagaimana dimaksud dalam huruf a.

Lebih lanjut, penjelasan pasal 10 ayat 1 Undang-Undang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa menegaskan bahwa Jurusita Pajak melaksanakan pemberitahuan Surat Paksa harus dengan cara membacakan isi Surat Paksa tersebut di depan penanggung pajak atau kuasa yang mewakili. Ketentuan ini merupakan esensi dari Surat Paksa itu sendiri, yaitu memiliki ketentuan eksekutorial dan kedudukan hukum yang sama dengan gross akta (Sinulingga, 2013). Jadi, Surat

Paksa yang tidak memenuhi ketentuan berpotensi digugat di Pengadilan Pajak (Pusdiklat Pajak, 2014).

2.2.4 Penyitaan, Pemblokiran, Pencegahan, dan Penyanderaan

Setelah 2 kali 24 jam sejak Surat Paksa diberitahukan kepada Penanggung Pajak, Jurusita Pajak akan menerbitkan dan menyampaikan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan (SPMP) jika Penanggung Pajak belum melakukan pembayaran utang pajak yang sudah inkrah. Barang yang disita merupakan jaminan bagi negara atas utang pajak Penanggung Pajak (Zulvina, 2011)

Selanjutnya, Zulvina (2011) menjelaskan lebih lanjut mengenai tindakan penagihan aktif. Pencegahan adalah larangan yang bersifat sementara terhadap penanggung pajak tertentu untuk keluar dari wilayah Negara Republik Indonesia berdasarkan alasan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan pencegahan hanya dapat dilaksanakan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU No. 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian yang antara lain menentukan bahwa yang berwenang dan bertanggung jawab atas pencegahan adalah Menteri Keuangan kepada Menteri Kehakiman, sepanjang menyangkut urusan piutang negara.

Penyanderaan adalah pengekangan sementara waktu kebebasan Penanggung Pajak dengan menempatkannya di tempat tertentu. Masa penyanderaan paling lama 6 (enam) bulan dan dapat diperpanjang selamalamanya 6 (enam) bulan. Penyanderaan hanya dapat dilaksanakan berdasarkan Surat Perintah Penyanderaan yang diterbitkan oleh Pejabat (Kepala KPP/KPPBB) setelah

memperoleh izin dari Menteri Keuangan untuk penagihan pajak pusat atau dari Gubernur untuk penagihan pajak daerah.

2.2.5 Penagihan Seketika dan Sekaligus

Penagihan “seketika” adalah penagihan yang dilakukan segera tanpa menunggu tanggal jatuh tempo pembayaran. Penagihan “sekaligus” adalah penagihan yang meliputi seluruh utang pajak dari semua jenis pajak dan tahun pajak. Surat Perintah Penagihan Seketika ini diterbitkan:

- a. Sebelum jatuh tempo pembayaran.
- b. Tanpa didahului Surat Teguran.
- c. Dikirim sebelum jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak Surat Teguran diterbitkan.
- d. Sebelum penerbitan Surat Paksa.

2.3 Penanggung Pajak

Menurut pasal 1 angka 5 PMK No. 189/PMK.03/2020 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penagihan Pajak yang Masih Harus di Bayar, dijelaskan bahwa Penanggung Pajak adalah orang pribadi atau Badan yang bertanggung jawab atas pembayaran Pajak, termasuk wakil yang menjalankan hak dan memenuhi kewajiban Wajib Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pelaksanaan tindakan penagihan Pajak terhadap Penanggung Pajak atas Wajib Pajak orang pribadi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a PMK No. 189/PMK.03/2020 dilakukan terhadap:

- a. orang pribadi bersangkutan yang bertanggung jawab atas seluruh Utang Pajak dan Biaya Penagihan Pajak;

- b. istri dari Wajib Pajak orang pribadi bersangkutan;
- c. salah seorang ahli waris, pelaksana wasiat, atau pihak yang mengurus harta peninggalan, dalam hal Wajib Pajak telah meninggal dunia dan harta warisan belum terbagi;
- d. para ahli waris yang bertanggung jawab atas Utang Pajak dan Biaya Penagihan Pajak, dalam hal Wajib Pajak telah meninggal dunia dan harta warisan telah dibagi;
- e. wali bagi anak yang belum dewasa, dalam hal Pejabat dapat membuktikan bahwa wali yang bersangkutan mendapat manfaat dari pelaksanaan kepengurusan harta tersebut;
- f. pengampu bagi orang yang berada dalam pengampuan, dalam hal Pejabat dapat membuktikan bahwa pengampu yang bersangkutan mendapat manfaat dari pelaksanaan kepengurusan harta tersebut.

Pelaksanaan tindakan penagihan Pajak terhadap Penanggung Pajak atas Wajib Pajak Badan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b PMK No. 189/PMK.03/2020 dilakukan terhadap :

- a. Wajib Pajak Badan bersangkutan yang bertanggung jawab atas seluruh Utang Pajak dan Biaya Penagihan Pajak; dan
- b. pengurus dari Wajib Pajak Badan, urutan pembebanan utang pajak secara rinci dijelaskan dalam PMK No. 189/PMK.03/2020.

2.4 Compliance Risk Management (CRM)

2.4.1 Definisi Compliance Risk Management

Menurut The Economic Times, definisi *Compliance Risk Management* secara keuangan adalah praktik identifikasi dan analisis risiko potensial lebih awal (*advance*) demi mengurangi atau pun menghindari kerugian. Di dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-39/PJ/2021, dijelaskan bahwa :

“*Compliance Risk Management* secara sederhana merupakan sebuah proses pengelolaan risiko kepatuhan Wajib Pajak secara sistematis oleh DJP dengan membuat pilihan perlakuan yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kepatuhan sekaligus mencegah ketidakpatuhan berdasarkan perilaku Wajib Pajak dan kapasitas sumber daya yang dimiliki.”

2.4.2 Tujuan CRM

Compliance Risk Management bertujuan membantu DJP mencapai tujuan strategis organisasi dengan memanfaatkan suatu alat bantu (*tools*) pengambilan keputusan. CRM membedakan Wajib Pajak melalui Peta Kepatuhan Pajak berdasarkan risiko dasar yang memengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban pajak yaitu risiko pendaftaran, pelaporan, pembayaran pajak, dan kebenaran pelaporan.

Diferensiasi Wajib Pajak berdasarkan risiko kepatuhan menjadi dasar pengembangan *risk engine* dalam *Compliance Risk Management*. Wajib Pajak akan dipetakan secara sistematis sesuai *best practice* di dunia perpajakan internasional. Tolak ukur yang digunakan adalah skor dan bobot risiko yang teruji objektif serta akurat.

Compliance Risk Management akan membantu DJP untuk menangani Waib Pajak dengan lebih adil dan transparan, serta dapat meminimalisasi kecurigaan atau

paradigma negatif Wajib Pajak terhadap otoritas pajak. Pada akhirnya, kepatuhan sukarela Wajib Pajak dalam melakukan kewajibannya tidak lagi mengalami degradasi.

2.4.3 Fungsi-Fungsi CRM

Sebagai aturan dasar pelaksanaan *Compliance Risk Management*, SE-24/PJ/2019 sudah menjelaskan tiga bagian utama yang berhubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak. Bagian-bagian tersebut ditujukan untuk mengimplementasikan tools CRM.

Penjelasan tata cara pelaksanaan implementasi CRM Fungsi Ekstensifikasi, Fungsi Pemeriksaan dan Pengawasan, serta Fungsi Penagihan terdapat di bagian Materi di dalam SE -24/PJ/2019. Akan tetapi, terdapat penegasan serta penambahan fungsi *Compliance Risk Management* dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-39/PJ/2021 tentang Implementasi *Compliance Risk Management* dan *Business Intelligence*. Ketiga fungsi baru yang dimaksud adalah Fungsi Edukasi Perpajakan, Fungsi Pelayanan, dan Fungsi *Transfer Pricing* dengan di dukung implementasi *Business Intelligence* demi menghasilkan *output* yang terintegrasi dengan seluruh keputusan strategis dalam setiap proses bisnis di DJP.

Berikut merupakan gambaran *tools* CRM secara sederhana, yaitu berupa peta risiko kepatuhan CRM.

1. Peta Risiko Kepatuhan CRM Fungsi Ekstensifikasi digunakan untuk merencanakan Daftar Sasaran Ekstensifikasi yang nantinya digunakan untuk menentukan prioritas pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak

(NPWP) bagi Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif.

2. Peta Risiko Kepatuhan CRM Fungsi Pelayanan digunakan untuk membedakan jenis notifikasi tingkat Risiko Kepatuhan Wajib Pajak yang mengajukan permohonan layanan tertentu.
3. Peta Risiko Kepatuhan CRM Fungsi Edukasi Perpajakan digunakan untuk merencanakan DSPT yang nantinya digunakan untuk menentukan prioritas Wajib Pajak yang akan dilakukan edukasi perpajakan. DSPT adalah daftar sasaran kegiatan yang akan menjadi peserta kegiatan edukasi perpajakan yang dipilih pada peta risiko kepatuhan CRM fungsi edukasi perpajakan
4. Peta Risiko Kepatuhan CRM Fungsi Pengawasan dan Pemeriksaan serta Peta Risiko Kepatuhan CRM *Transfer Pricing*, ATP, *SmartWeb* dan data lainnya digunakan dalam penyusunan Daftar Sasaran Prioritas Penggalan Potensi. Fungsi ini bertujuan untuk menentukan prioritas Wajib Pajak yang akan dilakukan pengawasan maupun pemeriksaan dalam Daftar Sasaran Prioritas Pemeriksaan.
5. Peta Risiko Kepatuhan CRM Fungsi Penagihan berupa Daftar Prioritas Pencairan dan Daftar Prioritas Tindakan digunakan untuk merencanakan tindakan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa dengan disertai pemanfaatan ATP dan *SmartWeb*.

2.4.4 CRM Fungsi Penagihan

Ketentuan terkait implementasi CRM fungsi penagihan adalah sebagai berikut :

- a. Dalam rangka optimalisasi pencairan piutang pajak, Kantor Pelayanan Pajak diwajibkan menetapkan prioritas penagihan dengan mengacu pada Daftar Prioritas Tindakan Penagihan Pajak
- b. Daftar Prioritas Tindakan Penagihan Pajak sebagaimana dimaksud pada huruf a disusun menggunakan CRM Fungsi Penagihan.
- c. CRM Fungsi Penagihan menghasilkan Daftar Prioritas Tindakan dan Daftar Prioritas Pencairan yang ditampilkan dalam sistem informasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak;
- d. Wajib Pajak dalam Daftar Prioritas Tindakan dan Daftar Prioritas Pencairan dipetakan sesuai tingkat risikonya ke dalam posisi risiko yang ditampilkan pada Peta Kepatuhan CRM Fungsi Penagihan dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Risiko Kepatuhan Wajib Pajak fungsi penagihan adalah segala kemungkinan (*likelihood*) atau ketidakpastian (*uncertainty*) yang memberikan dampak (*consequences*) terhadap kepatuhan Wajib Pajak berupa hilangnya penerimaan pajak akibat tidak terpenuhinya kewajiban pembayaran atas tunggakan pajak yang disebabkan antara lain karena hilangnya kesempatan untuk menagih utang pajak dan/atau mencairkan piutang pajak;

- 2) Kecenderungan Wajib Pajak untuk membayar (sumbu X) adalah tingkat kemungkinan ketertagihan piutang berdasarkan keberadaan dan kemampuan Wajib Pajak dan/atau Penanggung Pajak memenuhi kewajiban pembayaran piutang pajak, serta kondisi piutang.
 - 3) Dampak fiskal (sumbu Y) adalah konsekuensi tidak terpenuhinya kewajiban pembayaran piutang pajak.
- e. Prioritas penagihan yang disusun berdasarkan Daftar Prioritas Tindakan dan Daftar Prioritas Pencairan yang merupakan output CRM fungsi penagihan ditindaklanjuti sesuai urutan risiko masing-masing Wajib Pajak atau sesuai dengan kebijakan lain berdasarkan pertimbangan Kepala KPP;
 - f. Pelaksanaan tindak lanjut atas Wajib Pajak dalam Daftar Prioritas Tindakan dan Daftar Prioritas Pencairan dilakukan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa.
 - g. Prognosis pencairan piutang pajak dan rencana kegiatan penagihan sebagaimana diatur dalam ketentuan mengenai kebijakan penagihan disusun dengan menggunakan data dari Peta Risiko Kepatuhan CRM Fungsi Penagihan, ATP, *SmartWeb*, dan/atau data dan keterangan lain dari Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi berstatus pusat, serta Wajib Pajak lainnya dengan mengacu pada aturan terkait kebijakan penagihan.
 - h. Kepala KPP selaku Ketua Komite Kepatuhan Wajib Pajak bersama dengan anggota Komite Kepatuhan Wajib Pajak melakukan pembahasan daftar

prioritas tindakan dan daftar prioritas pencairan untuk menentukan prognosis pencairan piutang pajak dan rencana kegiatan penagihan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Sebelum Penulis melakukan penelitian ini, sudah terdapat beberapa karya tulis ilmiah seperti jurnal, skripsi, dan Karya Tulis Tugas Akhir yang memuat penelitian bertemakan *Compliance Risk Management*. Akan tetapi, belum banyak penelitian yang dengan persis memuat fokus pembahasan tentang CRM fungsi penagihan dan relevansinya dengan realisasi pencairan tunggakan piutang pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Simamora, 2021) merupakan penelitian yang berfokus di dalam menjelaskan proses penerapan CRM di KPP Madya Pekanbaru dan hubungan *Compliance Risk Management* dengan peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP. Penelitian memiliki kesimpulan bahwa pada tahun 2019 dan 2020, capaian kepatuhan formal dan kepatuhan bayar Wajib Pajak di KPP Madya Pekanbaru telah mencapai target, namun di tahun 2020 capaian kepatuhan bayar mengalami penurunan dibandingkan tahun 2019 dikarenakan pandemi Covid-19. Kendala dan masalah yang dihadapi oleh AR di KPP Madya Pekanbaru dalam penerapan CRM, yaitu data hasil CRM masih berupa data mentah sehingga perlu dilakukan penelusuran ulang ke sistem Apportal dan SIDJP, data CRM cenderung lama diperbarui sehingga terkadang data CRM tidak dapat digunakan, serta konsep LHPT dan SP2DK pada *Approweb* hanya bisa sampai 300 karakter sehingga penjabaran dari hasil analisis AR pada KKP tidak dapat dijabarkan secara keseluruhan pada LHPT dan SP2DK di *Approweb*.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh (Zahro, 2021) dituangkan di dalam sebuah jurnal ilmiah dengan judul “Peran *Tools* CRM dalam Meningkatkan *Voluntary Tax Compliance* di Indonesia”. Penelitian ini menyajikan perbandingan kondisi realisasi penerimaan pajak 2016 s.d. 2019 dan berhasil membuktikan terjadi peningkatan kepatuhan sukarela Wajib Pajak tepat setelah implementasi CRM sebagai alat yang secara resmi menggantikan *Benchmark Behavioral Model* (BBM) dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-02/PJ/2016 yang sudah dicabut.

DDTC *Fiscal Research dalam Indonesia Taxation Quarterly Report* (Q4-2019) berfokus pada penekanan keharusan DJP untuk segera memperlengkapi pegawai pajak dengan ilmu dan keterampilan manajemen data. Menurut Tim DDTC *Fiscal Research*, otoritas pajak harus mengantisipasi kemungkinan faktor eksternal yang mungkin memengaruhi kinerja *tools* CRM, contohnya pegawai pajak yang akan menggunakan *tools* CRM tersebut (Fiscal Research, 2019).

Perbedaan karya tulis Penulis dengan karya tulis terdahulu secara umum adalah sasaran Penulis, yaitu CRM Fungsi Penagihan. Karya tulis ini akan berfokus menyajikan data implementasi CRM dalam kegiatan penagihan pajak serta hubungannya dengan peningkatan realisasi penagihan piutang pajak melalui kegiatan penagihan aktif tersebut.