

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN LULUS.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penulisan	7
1.4 Ruang Lingkup	8
1.5 Manfaat Penulisan	9
1.6 Sistematika Penulisan KTTA	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
BAB III METODE DAN PEMBAHASAN.....	22
3.1 Metode Pengumpulan Data	22
3.1.1 Metode Studi Lapangan.....	23
3.1.2 Studi Kepustakaan	25
3.2 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	26
3.2.1 KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.....	26
3.2.2 Struktur organisasi KPP Pratama Jakarta Setibudi Dua.....	26
3.2.3 Sektor Dominan dan Wajib Pajak	26
3.2.4 Capaian Penerimaan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak	29
3.3 Hasil dan Pembahasan.....	30
BAB IV SIMPULAN.....	51
DAFTAR PUSTAKA	54

LAMPIRAN.....	56
SURAT RISET.....	88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Rasio Pajak terhadap PDB di Asia dan Pasifik	1
Tabel I. 2 Rasio Pajak Indonesia terhadap PDB	2
Tabel I. 3 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh, 2017-2021.....	3
Tabel III. 1 Target dan Realisasi Penerimaan KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua	29
Tabel III. 2 Target dan Realisasi Kepatuhan KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua	30
Tabel III. 3 Data Jumlah WP yang diawasi setiap AR Kewilayahan KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.....	39
Tabel III. 4 Rincian data Kepatuhan Wajib Pajak pada menu CRM	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Proses Manajemen Risiko Kepatuhan	14
Gambar II. 2 ATO <i>Compliance Behaviour Spectrum</i>	15
Gambar III. 1 Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.....	27
Gambar III. 2 Sekor Dominan KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua	28
Gambar III. 3 Struktur Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.....	28
Gambar III. 4 Peta Risiko CRM Fungsi Pemeriksaan dan Pengawasan.....	31
Gambar III. 5 Proses CRM.....	33
Gambar III. 6 Tahapan <i>Business Intelligence</i> berdasarkan CRISPM-DM	35
Gambar III. 7 Peta Sebaran Wajib Pajak Risiko Berdasarkan CRM Rikwas	41
Gambar III. 8 Perbandingan proses penentuan DPP sesuai SE-39/PJ/2021 dan Penerapan di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua	42

DAFTAR SINGKATAN

AR	: <i>Account Representative</i>
ATP	: <i>Ability To Pay</i>
Approweb	: Aplikasi Profil Wajib Pajak Berbasis Web
BDA	: <i>Big Data Analytics</i>
BI	: <i>Business Intelligence</i>
BPS	: Badan Pusat Statistik
CRM	: <i>Compliance Risk Management</i>
DDO	: <i>Data Driven Organization</i>
DJP	: Direktorat Jenderal Pajak
Kanwil	: Kantor Wilayah
KPP	: Kantor Pelayanan Pajak
OECD	: <i>Organization for Economic Cooperation and Development</i>
PDB	: Produk Domestik Bruto
TPB	: Transformasi Proses Bisnis
SPT	: Surat Pemberitahuan
TADAT	: <i>Tax Administration Diagnostic Assessment Tool Field Guide</i>
WP	: Wajib Pajak

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Panduan Wawancara (<i>Interview Guide</i>).....	56
Lampiran 2 Bukti Pengumpulan Data.....	59
Lampiran 3 <i>Coding</i> Wawancara.....	59
Lampiran 4 Transkrip Wawancara dengan AR KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua	61
Lampiran 5 Transkrip Wawancara dengan Direktorat Transformasi Proses Bisnis	74
Lampiran 6 <i>Consent Form</i> Informan	85