

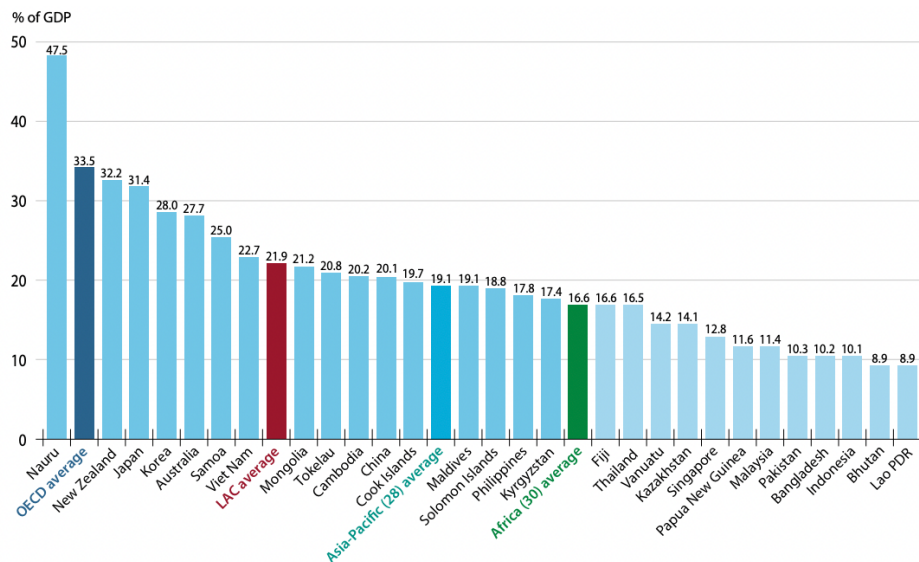
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia dievaluasi dan digambarkan dengan Produk Domestik Bruto (PDB). Berdasarkan Laporan Perekonomian Indonesia Badan Pusat Statistik, pertumbuhan ekonomi Indonesia pada triwulan IV/2022 sebesar 5,01% (*y-on-y*), angka tersebut tidak mengalami perubahan signifikan jika dibandingkan dengan pertumbuhan ekonomi Indonesia triwulan IV/2021 sebesar 5,02% (*y-on-y*) namun lebih tinggi dari triwulan IV/2020 yang mengalami kontraksi akibat adanya pandemi *Covid-19* dengan pertumbuhan sebesar -2,19% (*y-on-y*).

Tabel I. 1 Rasio Pajak terhadap PDB di Asia dan Pasifik



Sumber: OECD (2022), *Revenue Statistics in Asia and the Pacific 2022*.

Selain dijadikan sebagai ukuran pertumbuhan ekonomi suatu negara, PDB digunakan sebagai pembanding atau dasar perhitungan rasio pajak yang merupakan salah satu indikator dalam mengukur kinerja penerimaan pajak. Menurut Lestari *et al* (2019), rasio pajak merupakan perbandingan atau persentase penerimaan pajak terhadap produk domestik bruto (PDB).

Pada tahun 2020, berdasarkan laporan OECD pada *Revenue Statistics in Asia and the Pacific*, rasio pajak Indonesia sebesar 10,1 % dari PDB yang menunjukkan angka lebih rendah dari rata-rata rasio pajak Asia Pasifik sebesar 19,1% PDB dan rata-rata rasio pajak OECD sebesar 33,5% PDB. Sedangkan berdasarkan laporan tahunan Direktorat Jenderal Pajak, rasio pajak Indonesia pada tahun 2020 sebesar 8,33% PDB. Angka tersebut mengalami peningkatan pada tahun 2021 sebesar 9,11% terhadap PDB namun masih dibawah level pra-pandemi sebesar 10,24% pada tahun 2018 dan 9,77% pada tahun 2019.

Tabel I. 2 Rasio Pajak Indonesia terhadap PDB

(Dalam miliar rupiah)

Uraian	2021	2020	2019	2018
PDB atas Dasar Harga Berlaku (Triliun Rp)	16.970,79	15.434,15	15.833,94	13.588,80
Pajak Pusat (Rp)	1.547,84	1.285,14	1.546,14	1.518,79
<i>Tax Ratio</i>				
Pajak Pusat terhadap PDB	9,12%	8,33%	9,76%	10,24%

Sumber: Laporan Tahunan DJP 2021

Rasio tersebut menunjukkan penerimaan pajak sebagai penyumbang pendapatan negara belum optimal. Yang menjadi faktor pemicu rasio pajak Indonesia rendah salah satunya adalah lemahnya tingkat kepatuhan pajak (OECD, 2021). Berdasarkan Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada tahun 2019 rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh sebesar 73,06%, tahun 2020 sebesar 77,63% dan tahun 2021 sebesar 84,07% dengan standar OECD sebesar 85%.

Tabel I. 3 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh, 2017-2021

Uraian	2021	2020	2019
Rasio Kepatuhan	84,07%	77,63%	73,06%
a. Badan	61,27%	60,16%	65,47%
b. Orang Pribadi Karyawan	98,73%	85,41%	73,23%
c. Orang Pribadi Nonkaryawan	45,53%	52,44%	75,93%

Keterangan:

- Rasio yang digunakan untuk mengukur kepatuhan adalah hasil perbandingan antara jumlah SPT Tahunan PPh yang diterima dalam suatu tahun pajak tertentu dengan jumlah wajib pajak Terdaftar Wajib SPT pada awal tahun
- Data 2021 dari aplikasi Mandor diakses pada 19 Januari 2022, Direktorat Potensi, Kepatuhan, dan Penerimaan

Sumber: Laporan Tahunan DJP 2021

Kepala Subdirektorat Potensi Perpajakan, Direktorat Potensi, Kepatuhan dan Penerimaan Pajak Direktorat Jenderal Pajak Haryo Abduh Suryo Negoro (2022) menyampaikan bahwa keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu kendala yang dihadapi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan rasio pajak dan tingkat kepatuhan. Jumlah penduduk Indonesia sebanyak 273.000.000 jiwa dilayani oleh 46.000 pegawai DJP dengan jumlah

Account Representative sebanyak 10.866 pegawai dan Wajib Pajak terdaftar sejumlah 66.351.573. Dengan demikian, rasio pelayanan perpajakan penduduk adalah 1 pegawai DJP menjangkau 6.000 penduduk atau 1:6.000 dimana angka tersebut jauh dari kata ideal melihat negara OECD memiliki perbandingan 1:1.300.

Rasio pelayanan yang belum seimbang membuat DJP perlu menjalankan sebuah cara pengelolaan kepatuhan Wajib Pajak, dan direspon salah satunya dengan menciptakan alat bantu yang dapat memudahkan fiskus memilih Wajib Pajak yang perlu diprioritaskan sesuai dengan perlakuan yang diperlukan berdasarkan tingkat risiko kepatuhan Wajib Pajak berupa model manajemen berbasis risiko yang berisi kepatuhan Wajib Pajak atau disebut *Compliance Risk Management* (CRM) didukung dengan *Business Intelligence* (BI) yang berisi informasi berupa prediksi kemampuan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya melalui model *Ability to Pay* pada menu CRM.

Sejalan dengan Rencana Strategis 2020-2024 dalam mewujudkan penerimaan pajak untuk menyokong Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang kuat dan kredibel, Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan reformasi administrasi perpajakan salah satunya dengan menerbitkan Surat Edaran mengenai Penerapan *Compliance Risk Management* dan *Business Intelligence* yaitu SE-39/PJ/2021 sebagai alat bantu pengambilan keputusan yang salah satunya mengatur mengenai kegiatan fungsi pengawasan. Peraturan tersebut sebagai pengganti SE-24/PJ/2019 yang menjelaskan Implementasi *Compliance Risk Management* (CRM), dengan pengembangan implementasi CRM pada fungsi pelayanan, fungsi edukasi perpajakan, penyempurnaan dan perbaikan pada fungsi

pengawasan dan pemeriksaan, serta penerapan *Business Intelligence* melalui menu *ability to pay* sebagai penyempurnaan fungsi CRM.

Compliance Risk Management merupakan proses terstruktur untuk secara sistematis mengidentifikasi, menilai, mengklasifikasikan, dan menangani risiko terkait, langkah-langkah yang terdefinisi dengan baik untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik (OECD, 2004). Sedangkan *Business Intelligence* merupakan sistem informasi yang meningkatkan kemampuan pembuat keputusan untuk memproses informasi dan pengetahuan (Gibson dan Arnott, 2003).

Compliance Risk Management (CRM) dan *Business Intelligence* (BI) merupakan alat bantu dalam proses pengambilan keputusan berdasarkan *data driven* dan risiko kepatuhan wajib pajak. CRM menghasilkan perilaku kepatuhan wajib pajak dengan perlakuan atau proses bisnis yang sesuai sehingga harapannya dengan penggunaan CRM, DJP dapat memberikan perlakuan yang tepat kepada Wajib Pajak dengan harapan peningkatan kepatuhan wajib pajak dan secara tidak langsung berdampak pada penerimaan negara. *Business Intelligence* yang diimplemetasikan pada model *ability to pay* menyajikan informasi mengenai kemampuan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

CRM dan BI digunakan sebagai alat bantu dalam kegiatan pengawasan Wajib Pajak. Dalam menjalankan fungsi pengawasan, fiskus membuat Daftar Prioritas Pengawasan (DPP) sebagai langkah awal penentuan Wajib Pajak yang akan didahulukan dilakukan pengawasan berupa penelitian kepatuhan material mengingat keterbatasan SDM dalam melakukan pengawasan terhadap semua Wajib Pajak dalam waktu bersamaan. Berdasarkan SE-05/PJ/2022 tentang Pengawasan

Kepatuhan Wajib Pajak, CRM dengan output Daftar Sasaran Prioritas Penggalan Potensi (DSP3) digunakan sebagai dasar penyusunan DPP dengan memperhatikan variabel lainnya termasuk *ability to pay* sebagai implementasi *Business Intelligence*. DJP sedang melakukan penyempurnaan dengan terus mengembangkan fungsi CRM yang bertujuan dan merupakan strategi untuk meningkatkan kepatuhan pajak dan penerimaan negara menjadi optimal (DJP, 2020). Berdasarkan hal tersebut, CRM dan BI menjadi hal yang menarik untuk diteliti.

Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik CRM dilakukan oleh Astuti dan Gunadi (2021) serta Nugrahanto dan Asikin (2022). Penelitian yang dilakukan Astuti dan Gunadi (2021), menganalisis penerapan dan evaluasi pemeriksaan pajak dengan model CRM dalam meningkatkan penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Senen. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nugrahanto dan Asikin (2022) melakukan kajian dengan lebih mendalam mengenai penerapan CRM dalam kegiatan pengawasan wajib pajak di KPP Madya Makassar dan kendala yang dihadapi selama implementasi.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini berusaha membahas bagaimana mekanisme, penerapan dan kontribusi CRM serta dukungan BI sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan dalam pemilihan prioritas pengawasan serta mengetahui kendala yang dihadapi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Dua. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana mekanisme dan penerapan CRM dan BI di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua sebagai KPP dengan wilayah pusat area bisnis di kota Jakarta Selatan

dengan lebih dari 50.000 Wajib Pajak yang sektor paling dominannya adalah Perdagangan Besar dan Eceran.

Penulis juga ingin mengetahui kontribusi implementasi CRM dan BI tersebut serta kendala yang dihadapi selama proses penerapan pada fungsi pengawasan. Dengan demikian, penulis berminat untuk menyusun Karya Tulis Tugas Akhir dengan judul “PENERAPAN *COMPLIANCE RISK MANAGEMENT* DAN *BUSINESS INTELLIGENCE* PADA FUNGSI PENGAWASAN DI KPP PRATAMA JAKARTA SETIABUDI DUA TAHUN 2022”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam Karya Tulis Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme *Compliance Risk Management* dan *Business Intelligence* pada fungsi pengawasan di KPP Pratama Jakarta Setibudi Dua?
2. Bagaimana penerapan *Compliance Risk Management* dan *Business Intelligence* pada fungsi pengawasan di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua?
3. Bagaimana kontribusi *Compliance Risk Management* dan *Business Intelligence* sebagai alat bantu pengambilan keputusan dan kendala yang dihadapi selama proses penerapan pada fungsi pengawasan di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan dalam Karya Tulis Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui mekanisme *Compliance Risk Management* dan *Business Intelligence* pada fungsi pengawasan di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.
2. Mengetahui penerapan *Compliance Risk Management* dan *Business Intelligence* sebagai alat bantu pengambilan keputusan pada fungsi pengawasan di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.
3. Mengetahui kontribusi *Compliance Risk Management* dan *Business Intelligence* sebagai alat bantu pengambilan keputusan dan kendala yang dihadapi selama proses penerapan pada fungsi pengawasan di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.

1.4 Ruang Lingkup

Agar penelitian tidak terlalu luas, maka ruang lingkup penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ini penulis batasi pada hal-hal berikut:

1. Objek dan subjek penelitian hanya berfokus pada mekanisme dan penerapan *Compliance Risk Management* dan *Business Intelligence* sebagaimana SE-39/PJ/2021, kontribusinya sebagai alat bantu pengambilan keputusan dalam proses pengawasan Wajib Pajak dan kendala yang dihadapi selama proses implementasi dalam fungsi pengawasan di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua selama tahun 2022 dengan penerapan *Business Intelligence* terbatas pada modul *ability to pay*.
2. Pembatasan ruang lingkup tersebut karena CRM dan BI digunakan sebagai dasar pemberian perlakuan kepada Wajib Pajak berdasarkan risiko dan alat bantu penyusunan DPP dalam fungsi pengawasan.

Pemilihan KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua sebagai pembatasan lokasi penelitian agar penelitian dapat fokus dilakukan di satu tempat dengan wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua di area pusat bisnis Jakarta Selatan.

1.5 Manfaat Penulisan

Penulis berharap penelitian ini dapat menambah wawasan, pemahaman dan pengetahuan tentang mekanisme dan penerapan *Compliance Risk Management* dan *Business Intelligence*, kontribusinya sebagai alat bantu pengambilan keputusan dalam proses pengawasan Wajib Pajak dan kendala yang dihadapi dalam proses penerapan, serta diharapkan menjadi sarana mengembangkan pengetahuan teoritis yang disampaikan dalam perkuliahan.

1.6 Sistematika Penulisan KTTA

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan latar belakang penulisan, rumusan masalah yang akan dijawab dalam penulisan, tujuan dilakukan penulisan, ruang lingkup yang membatasi penulisan, manfaat dari dibuatnya penulisan, metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan karya tulis tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis telah menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian serta kerangka pemikiran yang telah dijadikan sebagai landasan dalam menganalisis mekanisme dan penerapan *Compliance Risk Management* dan *Business Intelligence*, kontribusinya sebagai alat bantu

pengambilan keputusan serta kendala yang dihadapi selama proses penerapan di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua.

BAB III METODE DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dan pembahasan serta analisis atas topik karya tulis, yaitu mekanisme dan penerapan *Compliance Risk Management* dan *Business Intelligence*, kontribusinya sebagai alat bantu pengambilan keputusan dalam proses pengawasan Wajib Pajak serta kendala yang dihadapi, yaitu dengan melakukan tinjauan penerapan di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua sesuai SE-39/PJ/2021 terkait CRM dan BI serta menganalisis hasil wawancara sehingga diketahui kontribusinya sebagai alat bantu pengambilan keputusan dalam proses pengawasan Wajib Pajak dan kendala yang dihadapi.

BAB IV SIMPULAN

Bab ini memuat simpulan dari hasil penelitian yang diperoleh dan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya.