

BAB IV

SIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Mekanisme *Compliance Risk Management* (CRM) dan *Business Intelligence* (BI) di KPP Pratama Jakarta Setibudi Dua diolah dan diintegrasikan secara terpusat oleh Kantor Pusat DJP sehingga AR dan pemangku kepentingan di KPP hanya sebagai pengguna CRM dan BI. Proses CRM dan BI memanfaatkan pengelolaan dan manajemen data, proses CRM secara umum sebagai berikut:
a.) Penetapan Konteks, b.) Identifikasi Risiko, c.) Analisis Risiko, d.) Penilaian dan Pemrioritasan Risiko, e.) Strategi Penanganan Risiko, f.) Monitoring dan Evaluasi. Sedangkan Proses BI secara umum sebagai berikut: a.) Pemahaman Kebutuhan, b.) Persiapan Data, c.) Pengolahan Data, d.) Pembuatan Laporan, e.) Penyajian Laporan

Proses pengolahan dan manajemen data tersebut menggunakan data dari internal DJP dan data dari eksternal DJP. Data internal berupa SPT Wajib Pajak, bukti potong yang tidak dilaporkan, laporan keuangan, data ekualisasi, analisis rasio keuangan, data Surat Keterangan Bebas (SKB) dan alat keterangan (Alket), data riwayat pemeriksaan, data pengembalian pajak, data Modul Penerimaan Negara (MPN), data Laporan Hasil Analisis (LHA) Center for Tax Analysis (CTA). Serta data eksternal berupa data pihak ketiga atau Instansi Pemerintah, Lembaga, Asosiasi, dan Pihak Lain (ILAP), data saham

AHU, data dari Pemerintah Daerah, data dari Badan Pertahanan Nasional, data dari Kepolisian dan data lainnya.

2. Penerapan CRM dan BI di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua telah dilaksanakan berdasarkan petunjuk SE-39/PJ/2021 namun belum secara optimal. Penggunaan peta risiko yang tergambar dalam DSP3 sebagai parameter pertama dalam penyusunan DPP yang merupakan produk CRM sebagaimana petunjuk SE-39/PJ/2021 dan SE-05/PJ/2022 belum sepenuhnya dilakukan. Penyusunan DPP oleh Komite Kepatuhan KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua tahun 2022, berdasarkan usulan dari AR serta Daftar Sasaran Analisis Kanwil dan Kantor Pusat, sedangkan AR dalam menyusun usulan prioritas pengawasan tahun berjalan sebagian besar belum memanfaatkan CRM dan BI, AR lebih memilih menggunakan data pemicu yang dianggap cukup membantu dan memudahkan AR dalam menyusun usulan pengawasan, dan informasi dalam data pemicu cukup jelas dan komprehensif jika dibandingkan dengan CRM. Begitu juga dengan ATP, sesuai dengan SE-39 dan SE-05 sebagai alat bantu tambahan dalam fungsi pengawasan pemanfaatannya kurang optimal, sebagian besar AR tidak perlu melakukan pengecekan ATP pada aplikasi Approweb.
3. CRM dan BI dalam fungsi pengawasan di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua yang dibentuk sebagai alat bantu pengambilan keputusan utama belum menjadi parameter utama dalam penyusunan DPP baik oleh Komite Kepatuhan maupun AR yang bersangkutan. CRM dan BI dalam hal ini modul *Ability to Pay* (ATP) hanya sebagai informasi tambahan apabila AR ingin memastikan mengenai

risiko dan kemampuan membayar WP sebelum memberikan usulan rencana pengawasan kepada Komite Kepatuhan. AR lebih memilih menggunakan data pemicu sebagai sumber utama dalam pengajuan DPP kepada Komite Kepatuhan. Hal tersebut disebabkan oleh kendala yang ditemukan selama pemanfaatan CRM dan BI sebagai berikut:

- a. Saat ini CRM yang ditampilkan adalah CRM tahun 2020 berdasarkan data tahun 2017 dan 2018 serta hanya menampilkan data pada tahun 2017 dan 2018 tersebut.
- b. Risiko data menampilkan informasi yang tidak valid dan kurang lengkap.
- c. *Awareness* AR dalam menggunakan CRM dan BI masih kurang.
- d. *Update* data dalam CRM dan BI tergolong lama sehingga bukan merupakan data terbaru.
- e. AR lebih memilih menggunakan data pemicu yang dianggap memiliki informasi yang lebih komprehensif dibandingkan dengan CRM.
- f. *Ability to Pay* (ATP) yang merupakan implementasi BI tidak mencerminkan keadaan sebenarnya mengenai kemampuan membayar Wajib Pajak.
- g. Peta risiko yang dihasilkan masih dalam dua sisi, artinya satu profil WP dapat menghasilkan rekomendasi perlakuan lebih dari satu misalnya WP X dalam peta risiko menghasilkan perlakuan pemeriksaan dan pengawasan serta edukasi perpajakan.