

Evaluasi Compliance Risk Management (CRM) dalam kegiatan pengawasan di KPP Pratama Gianyar

Akhmad Shabarudin, Siti Nuryanah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Indonesia

AKURASI

71

Abstract

The low level of List of Priority Targets for Potential Exploration (DSP3 - Daftar Sasaran Prioritas Penggalan Potensi) which derives from Compliance Risk Management (CRM) (8.47% of the DSP3) at Gianyar Tax Service Office motivates this study to evaluate the use of CRM called CRM of Inspection and Supervision Function (CRM Rikwas) in supervision activities (starting from the planning, implementation, and follow-up stages) at Gianyar Tax Service Office. Evaluation is measured by the criteria of effectiveness at the planning stage of supervision and adequacy at the stage of implementation and follow-up stage of supervision. This study is a case study with an evaluation approach. The research method used is a qualitative method and descriptive analysis. Data was collected by documentation of supporting evidence, interviews with the Account Representative (AR) and the Head of the Supervision Section, and questionnaires to the AR. The results of the evaluation with the effectiveness criteria showed that CRM Rikwas suggests effectiveness in the planning stage of supervision. The results of the evaluation with the adequacy criteria indicate that the CRM Rikwas is not adequate in assisting the supervision activities (implementation and follow-up stages) because several indications of non-compliance are not following the actual situation. Based on these findings, this study recommends that AR at the Gianyar Tax Service Office review the non-conforming indicators first and recommends the DGT follow up on those findings.

Public interest statements

This study provides practical implications to the assessment of tax compliance based on Compliance Risk Management (CRM) Rikwas.

Keywords: Compliance Risk Management, risk matrix, taxpayer compliance, supervision activities

Paper type: Research paper

✉ Corresponding:

Siti Nuryanah

Email: siti.nuryanah@ui.ac.id

Received 2/22/2024
Revised 3/22/2024
Accepted 3/24/2024
Online First 4/22/2024



AKURASI: Jurnal Riset
Akuntansi dan Keuangan,
Vol 6, No. 1, 2024, 71-84
eISSN 2685-2888



© The Author(s) 2024

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Abstrak

Rendahnya jumlah usulan Daftar Sasaran Prioritas Penggalan Potensi (DSP3) yang berasal dari Compliance Risk Management (CRM) (8,47% dari total usulan) di KPP Pratama Gianyar memotivasi untuk dilakukannya evaluasi atas penggunaan CRM tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan CRM Fungsi Pemeriksaan dan Pengawasan (CRM Rikwas) dalam kegiatan pengawasan (mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, dan tindak lanjut) di KPP Pratama Gianyar. Evaluasi diukur dengan kriteria efektivitas pada tahap perencanaan pengawasan dan kecukupan pada tahap pelaksanaan dan tindak lanjut pengawasan. Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan pendekatan evaluasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dan dengan analisis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara pendokumentasian bukti pendukung, wawancara kepada Account Representative (AR) dan Kepala Seksi Pengawasan, serta kuesioner kepada AR. Hasil evaluasi dengan kriteria efektivitas menunjukkan bahwa CRM Rikwas efektif dalam tahap perencanaan pengawasan. Sedangkan hasil evaluasi dengan kriteria kecukupan menunjukkan bahwa CRM Rikwas menunjukkan ketidakcukupan dalam membantu kegiatan pengawasan (tahap pelaksanaan dan tindak lanjut) karena ada beberapa indikasi ketidakpatuhan pada CRM Rikwas yang tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya. Dari hasil tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar AR di KPP Pratama Gianyar melakukan pengecekan terlebih dahulu atas indikasi ketidakpatuhan yang tidak sesuai dan merekomendasikan kepada DJP agar menindaklanjuti ketidaksesuaian tersebut.

Pernyataan kepentingan publik

Penelitian ini memberikan implikasi praktis terhadap penilaian kepatuhan perpajakan berdasarkan *Compliance Risk Management* (CRM) Rikwas.

Kata Kunci: Manajemen risiko kepatuhan, matriks risiko, kepatuhan wajib pajak, kegiatan pengawasan.

PENDAHULUAN

Sejak diberlakukan sistem *Self Assessment* di Indonesia, wajib pajak mempunyai hak dan kewajiban dalam hal perpajakan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Dengan berlakunya sistem ini, salah satu risiko yang muncul adalah risiko kepatuhan, dimana wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan dibagi menjadi dua jenis, yaitu kepatuhan yang dipaksakan (*enforced compliance*) dan kepatuhan secara sukarela (*voluntary compliance*). Dilihat dari dimensi kekuasaan/power, agar kepatuhan wajib pajak meningkat, maka DJP harus meningkatkan kekuasaan salah satunya dengan cara meningkatkan kemampuan untuk mendeteksi penghindaran pajak. Upaya yang telah dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah dengan melakukan reformasi administrasi perpajakan, salah satunya seperti melakukan pengawasan berbasis risiko dengan cara mengembangkan sistem *Compliance Risk Management* (CRM).

CRM telah diterapkan dalam kegiatan ekstensifikasi, pemeriksaan dan pengawasan, serta penagihan sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-24/PJ/2019 mengenai Implementasi *Compliance Risk Management* (CRM). Penelitian mengenai CRM pun telah dilakukan oleh Astuti and Gunadi (2021) yang menganalisis kegiatan Pemeriksaan dengan kriteria evaluasi berupa efektivitas, efisiensi, pemerataan, kecukupan, responsivitas, dan ketepatan. Selain itu penelitian lain pun telah dilakukan oleh Sukada (2020) yang melakukan mengevaluasi kegiatan

ekstensifikasi dengan metode analisis kebijakan. Sinaga (2022) juga melakukan penelitian serupa namun mengambil studi kasus kepatuhan pajak pada KPP Pratama Pematang Siantar. Nugrahanto and Asikin (2022) juga melakukan penelitian CRM namun lebih kepada studi deskriptif atas implementasi CRM di KPP Madya Makassar berdasarkan surat edaran Dirjen Pajak yang berlaku. Sedangkan Annam et al. (2023) memfokuskan pada KPP Pratama Cianjur dan melakukan analisis regresi terhadap penerimaan pajak.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini berkontribusi mengisi *gap* penelitian dengan mengevaluasi implementasi CRM dari sisi pengguna yaitu AR (*Account Representatives*) dalam kegiatan Pengawasan berdasarkan kriteria efektivitas dan kecukupan (Dunn, 2015). Efektifitas dapat dilihat dari hasil kuesioner berupa jumlah petugas pajak yang menggunakan CRM Fungsi Pemeriksaan dan Pengawasan untuk menentukan wajib pajak yang akan dilakukan pengawasan, sedangkan kecukupan dapat dilihat dari hasil kuesioner berupa tingkat validitas data pada CRM Rikwas. Dipilihnya dua kriteria tersebut karena dua kriteria tersebut yang dapat diukur pada penelitian ini, sedangkan kriteria lainnya seperti efisiensi, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan sulit untuk diukur. Studi kasus penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar yang merupakan salah satu KPP dengan jumlah penduduk terbanyak di lingkungan Kantor Wilayah DJP Bali, karena wilayah kerjanya mencakup empat kabupaten. Dengan banyaknya jumlah penduduk pada empat daerah tersebut, maka wajib pajak yang seharusnya terdaftar pun banyak. Dengan banyaknya jumlah wajib pajak dan terbatasnya SDM yang dimiliki oleh KPP Pratama Gianyar untuk melakukan kegiatan pengawasan kepatuhan wajib pajak, maka kehadiran CRM diharapkan dapat digunakan oleh Seksi Pengawasan dalam rangka menentukan wajib pajak yang memiliki risiko tinggi untuk dilakukan pengawasan. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi praktis kepada DJP khususnya KPP Pratama Gianyar dalam upaya perbaikan kualitas CRM Fungsi Pemeriksaan dan Pengawasan dalam rangka peningkatan kepatuhan wajib pajak.

KAJIAN LITERATUR

Kepatuhan perpajakan

Literatur mendokumentasikan kategori kepatuhan wajib pajak. Secara khusus Nugraheni and Purwanto (2015) mengategorikannya menjadi dua kategori, yaitu:

1. Kepatuhan Pajak Formal

Yang termasuk dalam kategori ini adalah kepatuhan wajib pajak atas semua ketentuan formal yang tertuang dalam UU KUP dan UU PPSP, misalnya:

- a. Tidak menyampaikan SPT dalam jangka waktu yang telah diatur dalam pasal 3 UU KUP
- b. Melakukan pembayaran atau penyetoran pajak setelah tanggal jatuh tempo yang telah diatur dalam pasal 9 UU KUP.

2. Kepatuhan Pajak Material

Sedangkan yang termasuk dalam kategori ini adalah kepatuhan wajib pajak atas ketentuan material yang tertuang dalam UU PPh, UU PPN, dan UU PBB, misalnya:

- a. Tidak mengkreditkan pajak yang telah dilunasi melalui pemotongan dan pemungutan pajak oleh pihak lain serta pembayaran pajak oleh wajib pajak sendiri terhadap Pajak Penghasilan yang terutang pada tahun pajak yang bersangkutan, kecuali untuk penghasilan yang pengenaan pajaknya bersifat final sesuai dengan pasal 20 UU PPh.
- b. Tidak menghitung jumlah pajak yang terutang dengan tarif sesuai dengan UU PPh atau peraturan pendukungnya seperti tarif PPh Final sebesar 0,5% yang disebutkan pada pasal 2 Peraturan Pemerintah nomor 23 Tahun 2018 (Indonesia, 2018).

- c. Tidak melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP), sehingga tidak memungut, menyetor, dan melaporkan PPN dan PPnBM yang terutang sesuai dengan pasal 3A UU PPN.
- d. Tidak melakukan pengkreditan Pajak Masukan dengan Pajak Keluaran dalam masa pajak tertentu sesuai dengan pasal 9 UU PPN.

Compliance risk management

Setiap keputusan yang diambil untuk mencapai tujuan organisasi, selalu memiliki risiko yang harus ditanggung. Ketika risiko dipertimbangkan dalam perumusan strategi organisasi, manajemen risiko membantu mengoptimalkan hasil (COSO, 2017). Ada berbagai macam risiko dalam mencapai target penerimaan pajak, pada suatu negara, salah satunya adalah risiko kepatuhan pajak (*tax compliance risk*). Risiko tersebut harus ditindaklanjuti salah satunya melalui *Compliance Risk Management*. Menurut OECD (2004) *Compliance Risk Management* merupakan proses sistematis mulai dari melakukan identifikasi, penilaian, dan peringkat, sampai dengan memberikan perlakuan atas risiko kepatuhan pajak, seperti ketidakpatuhan dalam hal mendaftarkan serta melapor dan membayar pajak yang terutang dengan benar.

Y3	X1Y3	X2Y3	X3Y3
Y2	X2Y2	X2Y2	X3Y2
Y1	X1Y1	X2Y1	X3Y1
	X1	X2	X3

Sumber: DJP (2019)

Gambar 1. Peta Kepatuhan CRM

Sistem *Compliance Risk Management* (CRM) pada DJP mengelompokkan wajib pajak berdasarkan tingkat risiko kepatuhannya. Pengelompokan tersebut dapat dilihat pada peta kepatuhan di Gambar 1. Pada gambar tersebut dapat dilihat bahwa sumbu X mencerminkan tingkat kemungkinan ketidakpatuhan dan sumbu Y mencerminkan dampak fiskal.

Pengawasan kepatuhan pajak

Sesuai dengan Surat Edaran DJP nomor SE-49/PJ/2016 (Keuangan, 2019) tentang Pengawasan Wajib Pajak Melalui Sistem Informasi, pengawasan adalah serangkaian kegiatan penelitian data hingga tindak lanjut pengawasan dalam rangka penggalan potensi perpajakan, pengawasan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, dan peningkatan penerimaan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Kegiatan pengawasan dilakukan oleh AR di Seksi Pengawasan yang memiliki tingkatan jabatan tertentu sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 45/PMK.01/2021 tentang *Account Representative* pada Kantor

Pelayanan Pajak (Indonesia, 2021), AR memiliki tugas, salah satunya adalah melaksanakan analisis, penjabaran, dan pengelolaan dalam rangka memastikan wajib pajak mematuhi peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan tindak lanjut intensifikasi dan ekstensifikasi berbasis pendataan serta pemetaan (*mapping*) subjek dan objek pajak.

Sebelum melakukan pengawasan, AR membuat sebuah perencanaan dengan cara menentukan wajib pajak yang akan dilakukan penggalan potensi selama periode tertentu melalui Daftar Sasaran Prioritas Penggalan Potensi (DSP3). Dalam menyusun DSP3, AR harus memerhatikan tingkat ketidakpatuhan wajib pajak yang tinggi, modus ketidakpatuhan wajib pajak, nilai potensi atas ketidakpatuhan tersebut, kemampuan wajib pajak untuk membayar pajak, serta pertimbangan DJP. DSP3 tersebut disusun berdasarkan Peta Kepatuhan CRM Rikwas dan/atau data dan keterangan lain dan akan dibahas oleh Komite Kepatuhan Wajib Pajak untuk ditentukan apakah atas wajib pajak tersebut akan dilakukan tindakan pemeriksaan atau pengawasan.

Apabila DSP3 sudah disusun, maka langkah selanjutnya adalah menentukan wajib pajak yang masuk kategori DSPP (Daftar Sasaran Prioritas Pemeriksaan) dan DPP (Daftar Prioritas Pengawasan). Setelah perencanaan dilakukan, maka AR akan melakukan kegiatan penelitian data melalui sistem informasi DJP berupa aplikasi Approweb. Hasil dari penelitian tersebut didokumentasikan dalam Kertas Kerja Penelitian (KKPt) dan Laporan Hasil Penelitian (LHPT). LHPT berisi kesimpulan bahwa WP telah memenuhi kewajiban perpajakan atau WP belum memenuhi kewajiban perpajakan. Setelah dilakukan penelitian, maka hasil penelitian tersebut akan ditindaklanjuti dengan cara:

- a. Penerbitan Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK)
- b. Penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP)
- c. Kegiatan kunjungan (*visit*)
- d. Usulan pemeriksaan dalam rangka tujuan lain
- e. Tidak ada tindak lanjut.

Kegiatan pengawasan tidak hanya dilakukan terhadap wajib pajak yang masuk dalam usulan DSP3, namun dilakukan pula terhadap wajib pajak yang tidak masuk dalam usulan DSP3. Untuk wajib pajak di luar dari usulan DSP3 yang dilakukan pengawasan, meliputi: wajib pajak Instansi Pemerintah, Kerja Sama Operasi (*Joint Operation*), PPJK, dan wajib pajak cabang tanpa pusat; dan wajib pajak lainnya yang tidak terdapat dalam DSP3 dengan memperhatikan karakteristik kegiatan usaha wajib pajak; dan Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu yang dikenai PPh yang bersifat final berdasarkan PP nomor 23 tahun 2018.

Kegiatan pengawasan pada KPP Pratama Gianyar

Kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* (AR) terdiri dari dua macam, yaitu Pengawasan Pembayaran Masa (PPM) dan Pengawasan Kepatuhan Material (PKM). PPM merupakan pengawasan atas pembayaran rutin di tahun berjalan oleh wajib pajak, sedangkan PKM adalah pengawasan kepatuhan material wajib pajak atas kewajiban perpajakan yang telah dilakukan sebelum tahun pajak berjalan. Untuk menentukan wajib pajak yang akan dilakukan pengawasan, KPP perlu menentukan Daftar Sasaran Prioritas Penggalan Potensi (DSP3) terlebih dahulu. Pada tahun 2021 KPP Pratama Gianyar mengusulkan 217 wajib pajak yang dimasukkan ke dalam DSP3. Dari 217 daftar tersebut, 189 wajib pajak yang diusulkan untuk dilakukan pengawasan, sedangkan sisanya dilakukan tindakan pemeriksaan. Dari 189 wajib pajak yang

diusulkan untuk dilakukan tindakan pengawasan, usulan yang berasal dari CRM hanya sebanyak 16 wajib pajak (atau sebesar 8,47% dari total usulan). Rendahnya jumlah usulan yang berasal dari CRM tersebut memotivasi untuk dilakukannya penelitian terkait dengan apakah CRM yang telah dibuat oleh DJP dapat membantu KPP Pratama Gianyar dalam rangka melakukan kegiatan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE

Penelitian ini menggunakan strategi penelitian berupa studi kasus dengan skenario evaluasi. Dalam skenario evaluasi, ada beberapa langkah yang harus dilakukan, mulai dari identifikasi kasus, menentukan kriteria evaluasi, hingga memberikan rekomendasi tindakan (Ellet, 2018). Kriteria yang digunakan pada penelitian ini sesuai yang disebutkan oleh Dunn (2015) yaitu efektivitas dan kecukupan. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Pemilihan pendekatan penelitian yang digunakan diharapkan dapat memberikan pemahaman secara mendalam mengenai penggunaan CRM Rikwas dalam kegiatan pengawasan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar.

Jenis data yang diperlukan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang dibutuhkan pada penelitian ini berupa praktik penggunaan CRM Rikwas dalam kegiatan pengawasan termasuk jumlah AR yang menggunakan CRM Rikwas dalam kegiatan pengawasan serta tingkat validitas data indikasi ketidakpatuhan pada CRM Rikwas. Sedangkan data sekunder yang diperlukan pada penelitian ini adalah data yang berasal dari basis data DJP, seperti data mengenai penerimaan pajak, data mengenai wajib pajak terdaftar, data mengenai surat permintaan penjelasan atas data dan/atau keterangan, serta peraturan-peraturan yang berhubungan dengan penelitian ini.

Evaluasi dilakukan terhadap kegiatan pengawasan yang meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan, dan tindak lanjut. Untuk melakukan evaluasi pada tahap perencanaan, kriteria yang digunakan adalah kriteria efektivitas dengan instrumen penelitian berupa kuesioner, sedangkan kriteria kecukupan digunakan untuk melakukan evaluasi di tahap pelaksanaan dan tindak lanjut dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Pengumpulan data primer berupa praktik penggunaan CRM Rikwas dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada salah satu AR di KPP Pratama Gianyar. Data yang dimaksud berupa langkah-langkah penggunaan CRM Rikwas mulai dari penggunaan peta kepatuhan hingga tindak lanjut atas data indikasi ketidakpatuhan pada CRM Rikwas. Data tersebut digunakan untuk membandingkan praktik penggunaan CRM Rikwas di KPP Pratama Gianyar dengan peraturan yang berlaku.

Setelah diketahui apakah praktik penggunaan CRM Rikwas telah sesuai dengan peraturan yang berlaku atau tidak, selanjutnya dilakukan evaluasi dengan kriteria efektivitas dan kecukupan. Untuk melakukan evaluasi dengan kriteria efektivitas dibutuhkan data primer berupa jumlah AR yang menggunakan CRM Rikwas dalam kegiatan pengawasan yang dikumpulkan melalui penyampaian kuesioner berupa formulir google (*google form*) kepada AR. Sedangkan untuk melakukan evaluasi dengan kriteria kecukupan, dibutuhkan data primer berupa tingkat validitas data indikasi ketidakpatuhan CRM Rikwas yang dikumpulkan melalui penyampaian kuesioner berupa formulir google (*google form*) kepada AR dan pengecekan pada aplikasi Approweb oleh peneliti. Dari hasil wawancara dan kuesioner kepada AR, peneliti mengonfirmasi hasil tersebut kepada Kepala Seksi Pengawasan melalui wawancara demi didapat data yang lebih valid. Penjelasan masing-masing instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan cara mempelajari data sekunder, seperti data penerimaan pajak, data wajib pajak terdaftar, data target kinerja AR, data mengenai kegiatan pengawasan kepatuhan wajib pajak, data-data lain yang tersedia di basis data SIDJP dan aplikasi internal DJP yang menunjang kegiatan pengawasan, serta data pendukung berupa Nota Dinas yang dapat diakses melalui aplikasi Nadine.

Wawancara

Instrumen ini dilakukan untuk memperoleh data primer. Wawancara dilakukan secara informal dengan cara tanya jawab secara tidak resmi dan secara formal yang dilakukan secara resmi dan didokumentasikan. Wawancara dilakukan kepada AR dan Kepala Seksi Pengawasan. Wawancara kepada salah satu AR dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai praktik penggunaan CRM Rikwas dalam membantu kegiatan pengawasan. AR yang menjadi narasumber pada penelitian ini adalah salah satu pegawai yang telah menjabat sebagai AR di Seksi Pengawasan KPP Pratama Gianyar sejak tahun 2017 sehingga dianggap mengetahui praktik Penggunaan CRM Rikwas dan praktik kegiatan pengawasan. Narasumber kedua yang dipilih pada penelitian ini adalah satu orang pegawai yang menjabat sebagai Kepala Seksi Pengawasan. Narasumber dipilih berdasarkan berapa lama pegawai tersebut menjabat sebagai Kepala Seksi Pengawasan. Narasumber yang dipilih adalah Kepala Seksi yang telah menjabat sebagai Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi dan telah memimpin AR untuk melakukan kegiatan pengawasan sejak tahun 2008 dan telah melakukan kegiatan pengawasan pajak sejak tahun 2000, sehingga dianggap memahami praktik CRM Rikwas serta kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh AR. Wawancara kepada Kepala Seksi Pengawasan dilakukan untuk mengonfirmasi hasil kuesioner yang telah diisi oleh AR. Hal ini dilakukan agar diketahui apakah pandangan AR dengan Kepala Seksi Pengawasan tentang CRM Rikwas sama atau tidak. Apabila ada kesamaan pandangan antara AR dan Kepala Seksi Pengawasan, maka hasil kuesioner dapat digunakan. Namun apabila tidak ada kesamaan, maka dibutuhkan penelitian lebih lanjut.

Kuesioner

Kuesioner ditujukan kepada 22 AR di KPP Pratama Gianyar secara daring melalui formulir google. Kuesioner dilakukan untuk melakukan evaluasi dengan kriteria efektivitas agar dapat diketahui jumlah petugas pajak yang menggunakan CRM Rikwas untuk menentukan wajib pajak yang akan dilakukan pengawasan. Apabila jumlah AR yang menggunakan CRM Rikwas lebih dari 50% dari total responden yang mengisi, maka CRM Rikwas dapat dikatakan efektif, begitu pun sebaliknya. Selain itu, kuesioner juga dilakukan untuk melakukan evaluasi dengan kriteria kecukupan agar dapat diketahui tingkat validitas data pada CRM Rikwas menurut AR sebagai pengguna. Apabila menurut AR tingkat validitas tinggi, maka CRM Rikwas dianggap sudah cukup membantu kegiatan pengawasan. Instrumen ini digunakan untuk melakukan evaluasi dengan harapan agar data yang didapatkan dapat menggambarkan penggunaan CRM Rikwas di KPP Pratama Gianyar. Dalam kuesioner akan diajukan pertanyaan mengenai pengalaman AR selama menggunakan CRM Rikwas.

HASIL DAN DISKUSI

Kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh AR dimulai dari perencanaan (baik yang diusulkan pada DSP3 maupun yang tidak), pelaksanaan berupa penelitian data yang hasilnya dituangkan pada Laporan Hasil Penelitian (LHPT), dan tindak lanjut hasil penelitian yang salah satunya berupa penyampaian SP2DK. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa praktik penggunaan CRM Rikwas dalam kegiatan pengawasan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar telah sesuai dengan peraturan dan buku panduan yang berlaku, namun untuk mengetahui apakah penggunaan CRM Rikwas dapat membantu kegiatan pengawasan di KPP Pratama Gianyar dibutuhkan evaluasi lebih lanjut. Evaluasi dilakukan pada tahap perencanaan dengan menggunakan kriteria efektivitas dan tahap pelaksanaan serta tindak lanjut dengan menggunakan kriteria kecukupan. Berikut hasil evaluasi yang telah dilakukan:

Efektivitas

Kriteria ini digunakan untuk mengukur apakah hasil yang diinginkan telah dicapai atau belum. Hasil tersebut dapat dilihat dari berapa jumlah AR yang menggunakan CRM Rikwas untuk menentukan wajib pajak yang akan dilakukan pengawasan. Apabila banyak AR yang menggunakan CRM Rikwas, maka CRM tersebut bisa dikatakan efektif dalam kegiatan perencanaan, yaitu untuk menentukan wajib pajak yang akan dilakukan pengawasan. Untuk mengukur efektivitas dari CRM Rikwas, peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner kepada AR kemudian mengonfirmasi hasil kuesioner melalui wawancara kepada salah satu Kepala Seksi Pengawasan. Kuesioner tersebut membagi wajib pajak menjadi dua bagian, yaitu wajib pajak yang masuk dalam DSP3 dan di luar DSP3, hasilnya sebagai berikut.

Kegiatan pengawasan atas wajib pajak yang masuk dalam DSP3

Pada kuesioner yang diberikan kepada 22 AR yang berada di Seksi Pengawasan II/III/IV/V/VI, hanya 9 AR yang bersedia untuk mengisi formulir dikarenakan beban kerja pada akhir tahun yang lebih besar daripada bulan-bulan lainnya, terutama berkenaan dengan target penerimaan pajak. Dari 9 AR yang melakukan pengisian pada kuesioner, 5 AR mengakui bahwa mereka menggunakan CRM Rikwas untuk menentukan wajib pajak yang akan diusulkan pada DSP3 (atau sebesar 55,56% dari total AR yang mengisi kuesioner), sedangkan 4 AR (atau sebesar 44,44% dari total AR yang mengisi kuesioner) menyatakan tidak menggunakan CRM Rikwas untuk menyusun DSP3. Dari 4 AR yang tidak menggunakan CRM Rikwas, 1 diantaranya merupakan pegawai yang baru menjabat sebagai AR di bulan Oktober 2021, sehingga belum pernah menyusun DSP3. Sedangkan 3 AR sisanya tidak menggunakan CRM Rikwas dengan alasan bahwa AR tersebut tidak mengetahui cara menggunakannya, sedangkan AR lainnya beranggapan bahwa menu pada CRM Rikwas membingungkan dan AR satunya beranggapan bahwa data pada CRM Rikwas kurang valid. Bagi 3 AR yang tidak menggunakan CRM Rikwas sebagai dasar penyusunan DSP3, mereka menggunakan data pemicu Approweb dan Alket sebagai dasar usulan wajib pajak yang akan dimasukkan dalam DSP3. Dari hasil kuesioner tersebut disimpulkan bahwa, AR yang tidak memanfaatkan indikasi ketidakpatuhan pada CRM Rikwas untuk menyusun DSP3, maka AR tersebut dapat menggunakan data dan/atau keterangan lain berupa:

- 1) Data yang terdapat pada basis data DJP, seperti data pemicu pada Approweb berupa data pembelian Barang Kena Pajak (BKP)/perolehan Jasa Kena Pajak (JKP) berdasarkan Faktur Pajak NPWP dengan pembeli tidak mempunyai NPWP, penerbitan Faktur Pajak kepada pemungut tanpa pembayaran PPN, dan lainnya.
- 2) Alat keterangan (alket), seperti bukti pemenuhan kewajiban penysetoran PPh atas Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan (PHTB) dan perubahan Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB).
- 3) Hasil kunjungan yang dituangkan dalam dituangkan dalam Laporan Pelaksanaan Kunjungan (LPK) berupa informasi seperti adanya kegiatan membangun pada lokasi yang dikunjungi sehingga masih ada potensi PPN atas Kegiatan Membangun Sendiri (KMS) yang belum dilakukan pembayaran.
- 4) Data dan/atau keterangan dari pihak Instansi, Lembaga, Asosiasi atau Pihak Lain (ILAP) berupa data dari pemerintah daerah seperti pembayaran Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan (BPHTB).
- 5) Hasil pengembangan dan analisis atas Informasi, Data, Laporan dan Pengaduan (IDL),
- 6) Laporan Hasil Analisis (LHA) yang berasal dari Tim Analisis/*Task Force* Pemanfaatan Data Keuangan, Direktorat Data dan Informasi Perpajakan, dan Kanwil DJP.
- 7) Sumber lain, seperti media cetak dan media digital.

Kegiatan pengawasan atas wajib pajak di luar DSP3

Selain wajib pajak yang diusulkan pada DSP3, AR juga perlu menentukan wajib pajak yang akan dilakukan tindakan Pengawasan Kepatuhan Material (PKM). Dari 9 AR yang telah mengisi kuesioner, 7 AR mengakui bahwa mereka menggunakan CRM Rikwas untuk melakukan kegiatan PKM terhadap wajib pajak selain dari DSP3 (atau sebesar 77,78% dari total AR yang mengisi kuesioner). 2 AR sisanya (atau sebesar 22,22% dari total AR yang mengisi kuesioner) menyatakan bahwa mereka tidak menggunakan CRM Rikwas dengan alasan karena menu pada CRM Rikwas membingungkan dan validitas data pada CRM Rikwas diragukan. Dilihat dari hasil kuesioner, mayoritas AR menggunakan CRM Rikwas pada saat melakukan perencanaan pengawasan yaitu untuk menentukan wajib pajak yang akan dilakukan pengawasan. Sependapat dengan hasil tersebut, Kepala Seksi Pengawasan juga beranggapan bahwa CRM Rikwas dapat membantu AR dalam menentukan wajib pajak yang akan dilakukan penelitian. AR dapat memulai melakukan penelitian dari wajib pajak yang memiliki risiko tinggi hingga ke wajib pajak yang memiliki risiko rendah menurut CRM Rikwas. Namun selain menggunakan CRM Rikwas, AR juga perlu menggunakan CRM fungsi lain, seperti CRM Ability to Pay, dan menggunakan data-data lainnya, seperti data pemicu pada Approweb. Namun perencanaan saja tidak cukup, tahap selanjutnya akan dievaluasi dengan kriteria kecukupan.

Kecukupan

Kriteria ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan dapat memecahkan masalah. Setelah diketahui hasil yang sudah diuraikan pada kriteria efektivitas, selanjutnya evaluasi dengan kriteria kecukupan dilakukan untuk mengetahui apakah hasil tersebut dapat memecahkan masalah berupa penyelesaian tugas AR dalam rangka kegiatan pengawasan mengingat banyaknya jumlah wajib pajak yang terdaftar tidak sebanding dengan jumlah SDM yang dimiliki oleh DJP, sehingga akan sulit untuk melakukan pengawasan secara intensif kepada semua wajib pajak.

Pada KPP Pratama Gianyar, jumlah wajib pajak yang aktif terdaftar hingga 31 Desember 2020 adalah 113.965, sedangkan jumlah AR hanya 28 orang. Dari jumlah wajib pajak terdaftar tersebut dibagi menjadi wajib pajak strategis sebanyak 518 orang yang diawasi oleh 5 AR strategis, dan 113.447 wajib pajak lainnya yang diawasi oleh 23 AR kewilayahan. Dengan adanya CRM Rikwas, pada tahap perencanaan AR dapat membedakan Wajib Pajak berdasarkan tingkat risiko kepatuhannya melalui Peta Kepatuhan Wajib Pajak untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Namun penentuan kuadran saja tidak cukup, karena AR harus melanjutkan ke tahap pelaksanaan, yaitu melakukan penelitian atas data indikasi ketidakpatuhan yang terdapat pada CRM Rikwas. Penelitian tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa datanya sudah tepat dan valid, sehingga tahapan pengawasan dapat dilanjutkan ke tahap tindak lanjut hasil penelitian data.

Kriteria kecukupan pada penelitian ini diukur dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan dilanjutkan wawancara kepada Kepala Seksi Pengawasan. Hasil evaluasi dari kriteria kecukupan dapat dilihat dari tingkat validitas data indikasi ketidakpatuhan pada CRM Rikwas. Apabila tingkat validitasnya rendah, maka bisa dikatakan bahwa CRM Rikwas tidak cukup membantu dalam kegiatan pengawasan, sehingga dibutuhkan sumber lainnya untuk membantu kegiatan pengawasan oleh AR.

Pada kuesioner yang dibagikan, peneliti mengajukan pertanyaan mengenai tingkat validitas data pada CRM Rikwas. Dari 9 AR yang telah mengisi kuesioner, 1 orang mengakui bahwa tingkat validitasnya adalah 21-40%, 2 orang mengakui bahwa tingkat validitasnya adalah 41-60%, 4 orang mengakui bahwa tingkat validitasnya adalah 61-80%, sedangkan 2 orang mengakui bahwa tingkat validitasnya 81-100%. Sependapat dengan hasil kuesioner yang telah diisi AR, Kepala Seksi Pengawasan yang menjadi narasumber pada penelitian ini juga mengatakan bahwa data pada CRM Rikwas diragukan validitasnya. Data pada CRM Rikwas tersebut harus diteliti terlebih dahulu untuk menentukan apakah datanya dapat digunakan atau tidak. Untuk mengetahui apa yang menyebabkan data pada CRM Rikwas validitasnya diragukan, maka dilakukan penelitian terhadap 10 wajib pajak dengan melihat jumlah skor risiko tertinggi, jumlah indikasi ketidakpatuhan terbanyak, wajib pajak yang berada di kuadran X3Y3 berdasarkan posisi risiko nasional, kanwil, dan KPP, serta wajib pajak yang memiliki posisi risiko penagihan pada kuadran X2. Beberapa indikasi ketidakpatuhan pada CRM Rikwas yang dilakukan penelitian adalah yang berkaitan dengan *income*, *cost*, *asset*, pajak masukan, dan profil Wajib Pajak.

Berdasarkan evaluasi, ditemukan beberapa indikasi ketidakpatuhan yang tidak sesuai dengan yang sebenarnya, seperti:

- a) Terdapat wajib pajak yang menggunakan skema tarif PPh Final sesuai dengan PP nomor 23 tahun 2018, namun muncul indikasi ketidakpatuhan berupa "Ekualisasi Bukti Potong PPh 22/23 terhadap Kredit Pajak SPT Tahunan".

Pada kasus ini, wajib pajak yang dikenai PPh Final melakukan transaksi dengan pemotong/pemungut, namun pemotong/pemungut melakukan pemotongan PPh Pasal 22/23, bukan atas PPh Final. Sesuai dengan Pasal 28 UU PPh, wajib pajak melakukan perhitungan pajak terutang pada akhir tahun setelah dikurangi pajak yang sudah dibayar atau dipotong/dipungut, termasuk atas pemotongan/pemungutan PPh Pasal 22/23. Selain itu, sesuai yang disebutkan pada tinjauan literatur, wajib pajak akan dianggap patuh secara material apabila mengkreditkan pajak yang telah dilunasi melalui pemotongan dan pemungutan pajak oleh pihak lain serta pembayaran pajak oleh wajib pajak sendiri terhadap

Pajak Penghasilan yang terutang pada tahun pajak yang bersangkutan, kecuali untuk penghasilan yang pengenaan pajaknya bersifat final sesuai dengan pasal 20 UU PPh.

Karena tidak terpenuhinya dua hal tersebut, maka CRM Rikwas melihat bahwa wajib pajak tersebut tidak patuh secara material, karena tidak melaporkan PPh 22/23 yang sudah dipotong/dipungut sebagai kredit pajak pada SPT Tahunan, sehingga terdapat kemungkinan masih ada penghasilan yang tidak/belum dilaporkan wajib pajak. Hal ini berbeda apabila wajib pajak dikenai PPh Final. Bagi wajib pajak yang menggunakan skema tarif PPh Final PP 23 Tahun 2018, maka atas wajib pajak tersebut tidak perlu menghitung lagi jumlah pajak terutang pada akhir tahun, karena jumlah peredaran bruto setiap bulan merupakan dasar pengenaan pajak yang digunakan untuk menghitung PPh Final.

- b) *Terdapat wajib pajak bukan PKP, namun muncul indikasi ketidakpatuhan berupa "Rasio Ekualisasi omset PPh dan Penyerahan PPN".*

Indikasi tersebut muncul karena wajib pajak tidak melaporkan SPT Masa PPN, sehingga terdapat selisih antara peredaran usaha pada SPT Tahunan dengan nilai penyerahan atas barang/jasa yang dijual pada SPT Masa PPN. Sesuai dengan PMK Nomor 197/PMK.03/2013 tentang Batasan Pengusaha Kecil Pajak Pertambahan Nilai (Indonesia, 2013), disebutkan bahwa Pengusaha yang memiliki jumlah peredaran bruto dan/atau penerimaan brutonya melebihi Rp4.800.000.000,00 (empat miliar delapan ratus juta rupiah) pada suatu bulan dalam tahun buku wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP, namun apabila jumlah peredaran bruto dan/atau penerimaan brutonya tidak melebihi 4,8M tidak diwajibkan untuk dikukuhkan sebagai PKP. Selain itu, atas wajib pajak yang bukan merupakan PKP tetap akan terutang PPN apabila melakukan impor BKP, pemanfaatan Barang Kena Pajak Tidak Berwujud dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean, pemanfaatan Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean, dan Melakukan kegiatan membangun sendiri.

Pada kasus ini, CRM Rikwas menganggap wajib pajak tersebut tidak memenuhi kepatuhan material sebagaimana yang telah disebutkan pada tinjauan literatur, yaitu melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP), sehingga tidak memungut, menyetor, dan melaporkan PPN dan PPnBM yang terutang sesuai dengan pasal 3A UU PPN, sehingga wajib pajak dianggap tidak patuh. Pada kenyataannya wajib pajak memiliki peredaran bruto dan/atau penerimaan bruto dalam satu tahun dengan jumlah tidak lebih dari 4,8M, sehingga atas wajib pajak tersebut tidak diwajibkan untuk dikukuhkan sebagai PKP. Selain itu wajib pajak tersebut tidak melakukan penyerahan yang menyebabkan terutang PPN.

- c) *Terdapat wajib pajak yang menggunakan skema tarif PPh Final sesuai dengan PP nomor 23 Tahun 2018, namun muncul indikasi ketidakpatuhan berupa "Corporate Tax to Turn Over Ratio (CTTOR)".*

Indikasi tersebut muncul apabila wajib pajak melaporkan CTTOR di bawah 1%. Pada kasus ini, wajib pajak dianggap tidak memenuhi kepatuhan material seperti yang disebutkan pada tinjauan literatur karena menggunakan tarif yang tidak sesuai dengan ketentuan. Atas kondisi tersebut, maka CRM Rikwas menganggap bahwa wajib pajak tersebut tidak patuh dengan peraturan perpajakan.

Hal ini seharusnya tidak berlaku bagi wajib pajak yang memiliki penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh dengan jumlah peredaran bruto tidak melebihi Rp4.800.000.000,00 (empat miliar delapan ratus juta rupiah) dalam 1 (satu) Tahun Pajak. Sesuai dengan pasal 2 PP nomor 23 Tahun 2018, atas wajib pajak tersebut dikenakan tarif PPh

yang bersifat final sebesar 0,5%. Sehingga apabila standar indikasi CTTOR masih di bawah 1%, maka wajib pajak yang menggunakan tarif sesuai pasal 2 PP nomor 23 Tahun 2018 akan selalu dianggap tidak patuh.

- d) *Terdapat wajib pajak yang bukan PKP, namun muncul indikasi ketidakpatuhan berupa "Perolehan BKP/JKP yang Seharusnya Dapat Dikreditkan tetapi Tidak Dikreditkan".*

Pada kasus ini, terdapat faktur pajak yang diterbitkan oleh lawan transaksi, namun tidak dilaporkan sebagai Pajak Masukan (PM) oleh wajib Pajak. Sesuai yang disebutkan pada tinjauan literatur, wajib pajak dianggap tidak memenuhi kepatuhan material apabila tidak melakukan pengkreditan Pajak Masukan dengan Pajak Keluaran dalam masa pajak tertentu sesuai dengan pasal 9 UU PPN, sehingga CRM Rikwas menganggap wajib pajak tersebut tidak mematuhi peraturan perpajakan. Secara lebih rinci, pasal 9 UU PPN menyebutkan bahwa PM yang dibayar oleh PKP dapat dikreditkan dengan Pajak Keluaran (PK) yang dipungutnya dalam Masa Pajak yang sama, sehingga mekanisme pengkreditan PM terhadap PK tersebut tidak diperkenankan bagi wajib pajak yang bukan Pengusaha Kena Pajak (PKP).

- e) *Terdapat wajib pajak yang menggunakan skema tarif PPh Final 4 ayat (2) sesuai dengan PP nomor 23 tahun 2018 dengan Klasifikasi Lapangan Usaha (KLU) bukan jasa konstruksi, namun muncul indikasi ketidakpatuhan berupa "Ekualisasi Bukti Potong PPh 4 ayat (2) Jasa Konstruksi terhadap Penghasilan Final SPT Tahunan".*

Pada kasus ini, CRM Rikwas menganggap wajib pajak dengan Klasifikasi Lapangan Usaha (KLU) bukan jasa konstruksi dan melaporkan PPh Final pada SPT Tahunan tidak memenuhi kepatuhan formal sesuai yang disebutkan pada tinjauan literatur karena tidak terdapat laporan SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2) pada basis data DJP. Pada kenyataannya, wajib pajak tersebut kode KLU nya bukan jasa konstruksi dan tidak melakukan transaksi yang berhubungan dengan konstruksi.

Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa masih ada beberapa indikasi ketidakpatuhan yang tidak sesuai sehingga dapat menyebabkan pemetaan risiko wajib pajak yang kurang tepat. Atas ketidaksesuaian tersebut perlu dilakukan penyesuaian, agar pemetaan risiko lebih tepat sasaran. Namun ketidaksesuaian tersebut hanya untuk beberapa wajib pajak dengan kriteria tertentu, seperti wajib pajak yang menggunakan skema tarif PPh Final atas peredaran usaha tertentu dan tidak berlaku kepada wajib pajak yang menggunakan skema tarif PPh Pasal 17. Untuk indikasi ketidakpatuhan selain yang disebutkan di atas, seperti ekualisasi biaya sewa dan transportasi, ekualisasi biaya gaji, serta saldo keuangan dapat digunakan oleh AR untuk kegiatan pengawasan, terutama di tahap pelaksanaan dan tindak lanjut.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal ruang lingkup pada KPP yang diteliti. Untuk mendapatkan analisis secara komprehensif terkait dengan evaluasi penerapan CRM dalam proses pengawasan, penelitian pada KPP lainnya dapat dilakukan sebagai pembandingan.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan CRM Fungsi Pemeriksaan dan Pengawasan (CRM Rikwas) dalam kegiatan pengawasan (mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, dan tindak lanjut) di KPP Pratama Gianyar. Evaluasi diukur dengan kriteria efektivitas pada tahap perencanaan pengawasan dan kecukupan pada tahap pelaksanaan dan tindak lanjut pengawasan. Berdasarkan kriteria efektivitas, CRM Rikwas digunakan oleh 5 dari 9 AR yang telah mengisi kuesioner (atau sebesar 55,56%) untuk menentukan wajib pajak yang dituangkan dalam DSP3 dan 7 dari 9 AR yang mengisi kuesioner (atau sebesar 77,78%) untuk menentukan wajib pajak yang akan dilakukan pengawasan selain yang ada di DSP3, sehingga CRM Rikwas dapat dikatakan efektif dalam membantu AR dalam tahap perencanaan, yaitu menentukan wajib pajak yang akan dilakukan pengawasan. Dengan adanya CRM Rikwas, AR dapat menentukan wajib pajak yang akan dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan profil risiko wajib pajak. Namun apabila dilihat dari kriteria kecukupan, dimana kegiatan pengawasan tidak hanya sebatas di tahap perencanaan karena ada tahap selanjutnya yaitu penelitian dan tindak lanjut, maka CRM Rikwas dapat dikatakan tidak cukup membantu dalam kegiatan pengawasan. Ketidacukupannya dikarenakan ada beberapa indikasi ketidakpatuhan yang tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya, sehingga profil risikonya pun tidak sesuai. Hal ini yang menyebabkan hasil kuesioner menyebutkan bahwa hanya 2 dari 9 AR yang menyatakan bahwa tingkat validitas data pada CRM Rikwas sebesar 80-100%.

Referensi

- Annam, B. C., Khoer, R. M., & Ikram, S. (2023). Pengaruh Pemeriksaan Pajak Dengan Model Compliance Risk Management (CRM), Kepatuhan Wajib Pajak Badan, Dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Cianjur. *JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(4), 320-330.
- Astuti, T. P., & Gunadi, G. (2021). Analisis Pemeriksaan Pajak dengan Model Compliance Risk Management (CRM) dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Senen. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(2), 1044-1061.
- COSO. (2017). *Enterprise risk management: Integrating with strategy and performance*. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).
- Dunn, W. N. (2015). *Public policy analysis*. routledge.
- Ellet, W. (2018). *The case study handbook, revised edition: A student's guide*. Harvard Business Press.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 45/PMK.01/2021 tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak, (2021).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu. , (2018).
- Indonesia, R. (2013). PMK NO. 197/PMK. 03/2013 tentang Batasan Pengusaha Kecil Pajak Pertambahan Nilai. In: Indonesia.
- Surat edaran direktur jenderal pajak nomor se-24/pj/2019 tentang implementasi compliance risk management dalam kegiatan ekstensifikasi, pengawasan, pemeriksaan, dan penagihan di Direktorat Jenderal Pajak, (2019).
- Nugrahanto, A., & Asikin, N. (2022). Implementasi Compliance Risk Management dalam Pengawasan Wajib Pajak, Studi Kasus KPP Madya Makassar. *Jurnal BPPK: Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan*, 15(1), 24-34.

- Nugraheni, A. D., & Purwanto, A. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kota Magelang). *Diponegoro Journal of Accounting*, 4(3), 568-581.
- OECD. (2004). Compliance risk management: Managing and improving tax compliance. Forum on Tax Administration, Centre for Tax Policy and Administration,
- Sinaga, J. S. F. (2022). *Analisis Penerimaan Pajak dengan Model Compliance Risk Management (CRM) di KPP Pratama Pematang Siantar* Politeknik Keuangan Negara STAN].
- Sukada, I. W. (2020). Implementasi Compliance Risk Management (CRM) dalam Rangka Ekstensifikasi. *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 2(1), 876-891.

DECLARATIONS

Funding

The authors received no financial support for the research and publication of this article.

Conflicts of interest/ Competing interests:

The authors have no conflicts of interest to declare that are relevant to the content of this article.

Data, Materials and/or Code Availability:

Data sharing is not applicable to this article as no new data were created or analyzed in this study.

How to cite this Article

Shabarudin, A., & Nuryanah, S. (2024). Evaluasi Compliance Risk Management (CRM) Dalam Kegiatan Pengawasan Di KPP Pratama Gianyar. *AKURASI: Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 6(1), 71-84. <https://doi.org/10.36407/akurasi.v6i1.1266>