



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**ANALISIS PENERAPAN *COMPLIANCE RISK MANAGEMENT* (CRM)  
DENGAN APLIKASI *APPROWEB* DALAM MENINGKATKAN FUNGSI  
PENGAWASAN PENERIMAAN PAJAK BADAN DI KPP PRATAMA  
JAKARTA CAKUNG**



**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**  
**DINA FIKRI HAYATI**  
**NIM: 1805421032**  
**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2022**



## ABSTRAK

DINA FIKRI HAYATI. Analisis Penerapan *Compliance Risk Management* (CRM) dengan Aplikasi *Approweb* dalam Meningkatkan Fungsi Pengawasan Penerimaan Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Cakung. Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. 2022.

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui mekanisme dan hasil yang dirasakan oleh setiap pemangku kepentingan didalamnya dalam hal ini petugas pajak sebagai pihak yang melakukan pengawasan, serta adanya hasil pencapaian penerimaan Pajak Badan dengan target yang ingin dicapai. Pajak merupakan sumber pendapatan utama yang didapat negara, maka dari itu banyak upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak pada setiap wilayah KPP terkait, salah satunya dengan disempurnakannya alat bantu bernama *Compliance Risk Management* dengan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-39/PJ/2021. Dalam meningkatkan penerimaan pajak disetiap wilayah KPP maka perlu fungsi pengawasan untuk mengetahui lebih dalam Wajib Pajak yang perlu diteliti. Maka dari itu, dibutuhkan sebuah gambaran Peta Risiko Kepatuhan yang menampilkan keseluruhan WP Badan dengan mengkategorikannya kedalam beberapa tingkat risikonya. Hal ini diharapkan dapat memberikan keadilan dan pemerataan fungsi pengawasan yang dilakukan oleh petugas pajak terhadap seluruh Wajib Pajaknya. Pendekatan penelitian yang digunakan ialah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan 3 (tiga metode yaitu wawancara mendalam semi struktur, observasi nonpartisipatif, dan dokumentasi. Interpretasi data dilakukan secara bertahap mulai dari mengumpulkan data, mereduksi data, hingga kesimpulan akhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan CRM dilingkungan KPP Pratama Jakarta Cakung memberikan dampak kemudahan terutama dalam melaksanakan fungsi pengawasan secara maksimal bagi petugas pajak. namun di sisi lain, penerimaan pajak sejak tahun 2020 hingga 2021 masih jauh mencapai target penerimaan yang diharapkan. Hal ini menunjukkan perlunya pengkajian ulang mengenai permasalahan yang terus dihadapi KPP Pratama Jakarta Cakung, dan meningkatkan fungsi CRM lainnya untuk dapat berjalan secara seimbang dan menghasilkan hasil yang lebih baik.

**Kata Kunci:** CRM, Fungsi Pengawasan, Peta Risiko Kepatuhan, Penerimaan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritikan atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**ABSTRACT**

DINA FIKRI HAYATI. *Analysis of the Implementation of Compliance Risk Management (CRM) with the Approweb Application in Improving the Supervision Function of Corporate Tax Revenue at KPP Pratama Jakarta Cakung. Department of Business Administration Jakarta State Polytechnic 2022.*

*This study aims to determine the mechanism and the results felt by each stakeholder in it, in this case the tax officer as the party conducting supervision, as well as the results of achieving corporate tax revenue with the target to be achieved. The research approach used is a qualitative approach. Taxes are the main source of income for the state, therefore there are many efforts to increase tax revenue in each related KPP area, one of which is improving Compliance Risk Management Models Number SE-39/PJ/2021. To increasing tax revenue in each KPP area, it is necessary to have a supervisory function to find out more about taxpayers that need to be investigated. Therefore, an overview of the Compliance Risk Map is needed that displays the entire Corporate Taxpayer by categorizing it into several levels of risk. This is expected to provide justice and equal distribution of the supervisory function carried out by tax officers to all taxpayers. Data collection techniques used 3 (three) methods, semi-structured in-depth interviews, non-participatory observation, and documentation. Data interpretation was carried out in stages starting from collecting data, reducing data, to final conclusions. The results showed that the application of CRM in the KPP Pratama Jakarta Cakung had an impact convenience, especially in carrying out the maximum supervisory function for tax officers. But on the other hand, tax revenue from 2020 to 2021 is still far from reaching the expected revenue target. This shows the need for a re-examination of the problems that continue to be faced by KPP Pratama Jakarta Cakung, and improve other CRM functions to be able to produce better results.*

**Key Words:** CRM, Supervision Function, Compliance Risk Map, Tax Revenue, Taxpayer Compliance.



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Dina Fikri Hayati  
NIM : 1805421032  
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan  
Judul Laporan Tugas Akhir : Analisis Penerapan *Compliance Risk Management* (CRM) dengan Aplikasi *Approweb* dalam Meningkatkan Fungsi Pengawasan Penerimaan Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Cakung

Depok, 22 Agustus 2022

Pembimbing I

Kadunci, S.E., M.Si  
NIP. 195912271990031001

Pembimbing II

Titik Purnawanti, S.Sos., M.Pd  
NIP. 196209121988032003

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dra. Lis Mariani, M.Si  
NIP. 196501311989032001

- Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dina Fikri Hayati  
NIM : 1805421032  
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan (D4)  
Judul Laporan Tugas Akhir : Analisis Penerapan *Compliance Risk Management* (CRM) dengan Aplikasi *Approweb* dalam Meningkatkan Fungsi Pengawasan Penerimaan Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Cakung

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang telah diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Hari : Senin  
Tanggal : 22 Agustus 2022  
Waktu : 11.30 s.d 12.30 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Kadunci, S.E., M.Si  
NIP. 195912271990031001  
Dosen Penguji I : Riskon Ginting, S.E., M.Si  
NIP. 196310161990031009  
Dosen Penguji II : Dr. Nidia Sofa, S.Pd.I., M.Pd.  
NIP. 198310222015042001

Hak Cipta :  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Terapan, baik di Politeknik Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Negeri Jakarta

Depok, 22 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Dina Fikri Hayati  
NIM 1805421032

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat diberikan kelancaran dalam proses penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul “Analisis Penerapan *Compliance Risk Management* (CRM) dengan Aplikasi *Approweb* dalam Meningkatkan Fungsi Pengawasan Penerimaan Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Cakung”. Selama proses penyusunan ini, banyak pihak yang terlibat dan membantu penulis baik secara moril ataupun material untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sc. Zainal Nur Arifin, Dipl. Ing. HTL. MT. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Husnil Barry, S.E., M.S.M. selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
4. Kadunci, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan banyak arahan, dukungan, serta bimbingan dalam penelitian ini sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
5. Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan banyak arahan untuk memperbaiki penulisan dalam penelitian ini hingga selesai dengan baik.
6. Riskon Ginting, S.E., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran atas penelitian yang akan dan telah dijalankan.
7. Erlyn Rosalina, S.Hum., M.Pd, dan Dr. Nidia Sofa, S.Pd.I., M.Pd. selaku dosen penguji dua yang terus memberikan arahan serta saran mengenai penulisan yang perlu penulis perbaiki untuk menjadi lebih baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta pengalamannya kepada penulis selama masa perkuliahan.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. DJP serta Kanwil Jakarta Timur sebagai pihak yang memberikan persetujuan untuk penulis melakukan penelitian pada KPP Pratama Jakarta Cakung
10. KPP Pratama Jakarta Cakung dan Mas Eko selaku pihak yang menjembatani penulis dengan informan sehingga penulis dapat melakukan penelitian dan meminta data yang dibutuhkan.
11. Bapak Fathoni dan Bapak Suryo selaku informan yang telah memberikan banyak informasi mengenai penelitian ini.
12. Orang tua serta Keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan baik moril maupun material selama Penulis melaksanakan penyusunan tugas akhir.
13. Keluarga besar ABT 2018 terutama rekan seperbimbingan dengan Bapak Kadun, untuk saling mendukung sehingga penelitian dapat selesai dengan baik.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran serta kritik membangun agar penulis dapat mengevaluasi dan memperbaiki kedepannya berdasarkan pembelajaran sebelumnya agar dapat menjadi lebih baik. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, maupun pihak-pihak terkait.

Depok, 22 Agustus 2022  
Penulis

Dina Fikri Hayati  
1805421032



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
PERNYATAAN ORISINILITAS .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Pembatasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II LANDASAN TEORI .....	9
2.1 Pajak .....	9
2.1.1 Pengawasan Wajib Pajak .....	9
2.1.2 Penerimaan Pajak .....	12
2.1.3 <i>Compliance Risk Management</i> .....	14

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.1.4	Aplikasi Berbasis Web ( <i>Approweb</i> ) .....	21
2.2	Hasil Penelitian yang Relevan.....	23
2.3	Deskripsi Konseptual .....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian .....	29
3.2	Metode Penelitian.....	30
3.2.1	Informan Penelitian.....	31
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.2.3	Teknik Pengolahan Data.....	36
3.2.4	Teknik Analisis Data .....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	Gambaran Singkat Instansi.....	41
4.1.1	Sejarah singkat perusahaan.....	41
4.1.2	Visi Misi Instansi.....	42
4.2	Profil Informan.....	43
4.3	Hasil Penelitian.....	43
4.3.1	CRM di lingkungan KPP.....	44
4.3.2	Proses Penerapan CRM Fungsi Pengawasan di Lingkungan KPP.....	48
4.3.3	Evaluasi Hasil pengawasan Berdasarkan Model CRM .....	55
4.4	Pembahasan .....	58
BAB V PENUTUP.....		64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA .....		66
LAMPIRAN.....		68



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian dan Jurnal yang Relevan.....	23
Tabel 2. 2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian .....	29
Tabel 4. 1 Data Penerimaan WP Badan 2017-2021.....	57





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Penerimaan pajak per oktober 2021 .....	3
Gambar 1. 2 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar 20 Tahun Terakhir.....	4
Gambar 2. 1 Proses Compliance Risk Management.....	17
Gambar 2. 2 Deskripsi Konseptual .....	28
Gambar 3. 1 Pola Analisis Data.....	38
Gambar 4. 1 Proses Pengawasan melalui CRM di lingkungan KPP.....	48
Gambar 4. 2 Peta Risiko Kepatuhan .....	52





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	68
Lampiran 2 Lembar Observasi .....	71
Lampiran 3 Transkrip Wawancara .....	72
Lampiran 4 Hasil Lembar Observasi .....	82
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara .....	83
Lampiran 6 Surat Permohonan Penelitian .....	83
Lampiran 7 Bukti Persetujuan Izin Riset .....	83
Lampiran 8 Curriculum Vitae .....	83



**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penerapan model *Compliance Risk management* (CRM) telah memberikan dampak positif terhadap perpajakan di Indonesia sejak di tetapkannya pada tahun 2019. CRM dilakukan dalam rangka mempermudah badan pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara sukarela. Menurut Mardiasmo (2016:3), Pajak adalah iuran ditujukan untuk masuk kedalam kas negara, dan dibayarkan oleh rakyat atas pelaksanaannya terhadap undang-undang yang dapat bersifat memaksa tanpa adanya balas jasa. Sejak ditetapkan pada tahun 2019, CRM telah menunjukkan kenaikan penerimaan pajak setiap tahunnya di Indonesia. Tidak berhenti sampai di situ, model ini terus mengalami penyempurnaan hingga di tahun 2021 diterbitkan surat edaran mengenai Implementasi model CRM agar berjalan lebih baik dengan menggunakan *Business Intelligence* sebagai alat Penunjangnya. Perbaikan model CRM tersebut dituangkan dalam Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-39/PJ/2021 tentang Implementasi *Compliance Risk Management* dan *Business Intelligence*.

Implementasi *Compliance Risk Management* dimaksimalkan dengan penambahan fungsi pelayanan dan edukasi kepada wajib pajak terkait, untuk meningkatkan pemahaman dan meningkatkan rasio keberhasilan dari sisi penyempurnaan fungsi ekstentifikasi, pengawasan, hingga penagihan. Penyempurnaan penerapan model (CRM) juga dibarengi dengan peluncuran aplikasi *Dashboard*, *Approweb*, *Smartweb*, serta aplikasi penunjang lainnya yang bisa diakses secara langsung oleh *Account Representative* (AR) pada setiap Kantor Pelayanan Pajak terkait. Sebelumnya, model *Compliance Risk Management* (CRM) pertama kali ditetapkan dengan diterbitkannya Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE24/PJ/2019 tentang Implementasi *Compliance Risk Management* dalam Kegiatan Ekstensifikasi, Pengawasan, Pemeriksaan, dan Penagihan di Direktorat Jenderal Pajak. Dalam surat edaran tersebut dinyatakan bahwa CRM merupakan

suatu proses pengelolaan risiko kepatuhan Wajib Pajak secara menyeluruh yang meliputi identifikasi, pemetaan, pemodelan, dan mitigasi atas risiko kepatuhan Wajib Pajak serta evaluasinya sehingga menjadi kerangka kerja yang sistematis, terukur, dan objektif. CRM menggunakan peta kepatuhan yang menggambarkan risiko kepatuhan wajib pajak dengan fungsi Ekstensifikasi, Pemeriksaan, Pengawasan, dan Penagihan.

Sebelum menerapkan pendekatan model CRM di tahun 2019, Indonesia lebih dulu menerapkan *Benchmark Behavioral Model* (BBM) sebagai alat peningkatan kepatuhan. Model tersebut ditetapkan pada tahun 2009 Surat Edaran Nomor SE-96/PJ/2009 dan SE-40/PJ/2012 dengan status sudah tidak berlaku karena diganti/dicabut. CRM dan BBM memiliki beberapa persamaan dan perbedaan. Dua model tersebut memiliki persamaan tujuan yaitu sebagai alat bantu penggalian potensi Wajib Pajak melalui pemetaan risiko ketidakpatuhan pembayaran pajak. BBM merupakan model yang memiliki cara kerja dengan menilai kinerja keuangan Pajak Badan berdasarkan kelompok Pajak Badan dengan jenis yang sama, seperti berdasarkan klasifikasi usahanya dengan cakupan wilayah KPP yang sama pula, selain itu juga terdapat pengukuran lain, yaitu berdasarkan rentang skala usaha yang setara.

CRM diharapkan dapat meningkatkan capaian target penerimaan pajak di Indonesia dengan memfokuskan pada penerimaan pajak di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) per wilayah. Dengan adanya pemetaan risiko kepatuhan pajak berdasarkan tingkat kepatuhannya, diharapkan *Account Representative* (AR) dapat melakukan fungsi pengawasan yang lebih maksimal. Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan terbesar yang didapat negara dalam mewujudkan pembangunan dan memenuhi pengeluaran negara untuk perekonomian yang lebih makmur dan merata, maka dari itu penting bagi warga negara untuk patuh sebagai tanda kesadaran dan tanggung jawab dalam membangun perekonomian Indonesia.

Menurut Sumarsan (2017:9), “Wajib Pajak merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran pajak, pemotongan pajak, serta pemungutan pajak yang didalamnya setiap Wajib Pajak memiliki hak dan kewajiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak”. Dalam

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengertian tersebut, terdapat wajib pajak badan yang pada penerapannya masih harus mendapatkan pengawasan lebih. Perlu adanya pengawasan secara langsung maupun tidak langsung oleh petugas pajak di setiap wilayah, pada setiap wajib pajak badan agar melakukan kepatuhan wajib pajaknya dengan sesuai melalui penerapan CRM. Berikut tabel realisasi pendapatan yang didapat negara dari tahun 2020–2021.



Gambar 1. 1  
Penerimaan pajak per oktober 2021

Sumber: DDTNews

Berdasarkan data yang diterbitkan oleh Menteri Keuangan dalam paparan APBN kita, disebutkan bahwa penerimaan pajak badan selama tahun 2021 mengalami perbaikan yang signifikan. Sebelumnya pada tahun 2020, penerimaan PPh badan mengalami penurunan dari tahun 2019 sebesar minus 35% dikarenakan situasi pandemi. Situasi tersebut dikarenakan banyaknya badan yang terkena dampak kebijakan pemerintah dalam menangani pandemi, serta perekonomian Indonesia serta dunia yang terpuruk kala itu. Walaupun pada tahun 2021 pandemi masih memiliki tingkat yang tinggi, namun perekonomian Indonesia mulai mengalami perbaikan begitu juga dengan banyak dari pelaku usaha badan yang mengalami kestabilan kembali. Berdasar hal tersebut, hingga oktober 2021 penerimaan PPh Badan mengalami total pertumbuhan sebesar 13,4%.

Perbaikan sistem perpajakan terus dikembangkan melalui *Compliance Risk Management* (CRM) yang ditandai dengan perlakuan keadilan terhadap setiap

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

wajib pajak. Keadilan yang dimaksud bukan perlakuan yang sama terhadap setiap wajib pajak dengan tingkat kepatuhan berbeda, melainkan setiap wajib pajak akan mendapatkan perlakuan yang berbeda-beda berdasarkan tingkat risiko ketidapatuhannya. Sedangkan dalam penerapan model lama, wajib pajak patuh dan tidak patuh diperlakukan secara seragam, sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan salah target pengawasan. Dengan diterapkannya model CRM ini, diharapkan dapat menimbulkan kepercayaan wajib pajak sehingga memunculkan perilaku kepatuhan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2013:94), Wajib Pajak yang patuh ialah Wajib Pajak yang sadar dan bersedia untuk memenuhi semua kewajibannya secara sukarela sesuai dengan aturan yang berlaku, tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ancaman, dan sanksi hukum dan administrasi yang dilakukan oleh Badan Pajak untuk meningkatkan kepatuhannya.



**Gambar 1. 2**

**Jumlah Wajib Pajak Terdaftar 20 Tahun Terakhir**

Sumber: Materi Rapat Kerja Bersama XI DPR tentang RUU KUP

Berdasarkan data Kemenkeu, jumlah wajib pajak di Indonesia mengalami peningkatan sejak dua puluh tahun terakhir. Hal ini merupakan bentuk keberhasilan sistem perpajakan di Indonesia, serta peningkatan kesadaran oleh setiap wajib pajak untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak. Namun, hal tersebut juga merupakan tantangan bagaimana setiap kantor pelayanan pajak dapat melakukan pengawasan secara maksimal kepada setiap wajib pajak, agar memenuhi kewajiban perpajakan hingga melaporkan pajak dengan benar setiap tahunnya. Maka dari itu, perlu

dilakukan peningkatan pengawasan dengan menggunakan *model Compliance Risk Management* (CRM).

Salah satu fungsi *Compliance Risk Management* (CRM) yang menjadi fokus penelitian ini adalah fungsi pengawasan dengan menggunakan aplikasi *Approweb* sebagai alat yang menyajikan data wajib pajak. Aplikasi Profil Berbasis Web (*Approweb*) merupakan aplikasi untuk mempermudah pengawasan dan penggalan potensi Wajib Pajak yang harus digunakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Penggunaan *Approweb* telah dilakukan oleh petugas pajak sejak ditetapkannya pada Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-01/PJ/2012 dan terus mengalami perkembangan hingga tahun 2021 *Approweb* disempurnakan kembali dalam menunjang penggunaan model CRM. Sedangkan dalam model CRM, fungsi pengawasan dilakukan setelah adanya tahap perencanaan eskentifikasi dan sebelum dilakukannya penagihan secara langsung oleh *Account Representative* (AR). Berdasarkan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-49/PJ/2016, Pengawasan Wajib Pajak merupakan 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.

Fungsi pengawasan dalam penerapan CRM perlu dibarengi dengan kemampuan petugas pajak atau AR setiap wilayah KPP dalam memanfaatkan sistem informasi yang telah disediakan oleh Ditjen pajak. Terutama pelaksanaan CRM di wilayah KPP Pratama Jakarta Cakung yang mencakup beberapa kelurahan besar di Kecamatan Cakung. Maka dari itu, sisi pengawasan sangat penting dengan menggunakan model CRM agar dapat mempermudah AR memetakan prioritas pengawasan hingga penagihan ke wajib pajak yang tepat tentunya dengan bantuan sistem informasi. Pemanfaatan sistem informasi yang dimaksud merupakan penyediaan Aplikasi *Approweb* sebagai penyaji data. Setiap KPP memiliki kemampuan yang berbeda dengan kasus ketidakpatuhan wajib pajak yang berbeda juga dalam penerapan model CRM dengan fungsi pengawasannya, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Penerapan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



*Compliance Risk Management* (CRM) dengan Aplikasi *Approweb* dalam Meningkatkan Fungsi Pengawasan Penerimaan Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Cakung”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Apakah KPP Pratama Jakarta Cakung telah menerapkan model *Compliance Risk Management* dalam mengawasi wajib pajak badan dengan baik?
- b. Apakah KPP Pratama Jakarta Cakung telah menerapkan aplikasi *Approweb* dalam pengimplementasian CRM dengan fokus fungsi pengawasannya?
- c. Apakah penggunaan aplikasi *Approweb* dapat mempermudah *Account Representative* (AR) dalam meningkatkan pengawasan terhadap wajib pajak badan di wilayah KPP Pratama Jakarta Cakung?
- d. Apakah perbedaan perlakuan yang diterapkan kantor pelayanan, kepada setiap wajib pajak berbeda dapat meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Cakung?
- e. Apakah wajib pajak badan mengalami peningkatan kepatuhan setelah diterapkannya sistem CRM dan aplikasi penunjangnya seperti *Approweb* di KPP Pratama Jakarta Cakung?

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah di atas, peneliti membatasi masalah untuk memfokuskan penelitian serta menghindari terjadinya salah penafsiran dalam penelitian. Batasan masalah yang akan diteliti yaitu mengenai Penerapan *Compliance Risk Management* (CRM) dengan Aplikasi *Approweb* dalam Meningkatkan Fungsi Pengawasan Penerimaan Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Cakung

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana mekanisme yang diterapkan KPP Pratama Jakarta Cakung dalam menerapkan model *Compliance Risk Management* (CRM) dengan menggunakan aplikasi *Approweb* dalam meningkatkan penerimaan pajak dengan fungsi pengawasannya?
- b. Seberapa Besar keberhasilan penerapan model *Compliance Risk Management* (CRM) dengan menggunakan aplikasi *Approweb* dalam meningkatkan penerimaan Pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan latar belakang di atas ini, yaitu:

- a. Menganalisis mekanisme yang diterapkan KPP Pratama Jakarta Cakung dengan menerapkan model *Compliance Risk Management* (CRM) dengan menggunakan aplikasi *Approweb* dalam meningkatkan penerimaan pajak dengan fungsi pengawasannya.
- b. Menganalisis tingkat keberhasilan penerapan model *Compliance Risk Management* (CRM) dengan menggunakan aplikasi *Approweb* dalam meningkatkan penerimaan Pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Kantor Pelayanan Pajak
 

Penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi dan juga masukan terhadap tindakan yang akan diambil oleh petugas pajak dan kantor pelayanan pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak melalui model *Compliance Risk Management* (CRM).

- b. Peneliti  
Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan di bidang perpajakan sebagai penerapan teori yang telah didapat dalam perkuliahan
- c. Mahasiswa  
Penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi Mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta terutama Prodi Administrasi Bisnis Terapan dalam menjadi acuan referensi penelitian sebelumnya terutama yang tertarik dalam melakukan penelitian dalam bidang perpajakan.
- d. Masyarakat  
Masyarakat diharapkan dapat mengetahui sistem yang telah diberlakukan kantor pelayanan pajak dalam memberikan pelayanan yang lebih kepada masyarakat terutama pelaku wajib pajak badan agar lebih memiliki kesadaran dalam melakukan kepatuhan wajib pajak.

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Penerapan *Compliance Risk Management* (CRM) dengan Aplikasi *Approweb* dalam Meningkatkan Fungsi Pengawasan Penerimaan Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Cakung. Maka penulis menarik beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

- a. Mekanisme penerapan CRM pada lingkungan KPP dilakukan secara terpusat oleh DJP, sehingga AR dan pemangku kepentingan didalamnya hanya sebagai pengekskusi dari Peta Risiko Kepatuhan yang telah dihasilkan oleh DJP. Semua data terolah dan terintegrasi yang kemudian membentuk sebuah Peta Risiko Kepatuhan berdasarkan beberapa kriteria dan penilaian yang telah ditentukan oleh DJP. Seluruh data WP Badan yang masuk kedalam wilayah KPP Pratama Jakarta Cakung dapat dilihat dalam sebuah Peta Risiko Kepatuhan yang menggambarkan keseluruhan WP Badan dalam Sembilan kuadran. Dipecah menjadi perwilayah dan didistribusikan kepada beberapa kepala seksi pengawasan. Setiap kepala seksi pengawasan hanya bisa melihat seluruh gambar Peta Risiko Kepatuhan WP yang ia pegang diwilayahnya, dan kemudian mendistribusikan tugas kepada beberapa AR yang ia bawahi untuk melakukan pengawasan dalam bentuk penelitian, dan Analisa lebih lanjut dengan tools lain. Proses pengawasan akan dilakukan berdasarkan WP prioritas terlebih dahulu yang terletak pada kuadran atas kanan dengan level risiko X3Y3, yang berarti WP yang terdapat pada kuadran tersebut memiliki risiko tinggi dan harus dipantau lebih dulu dan lebih dalam. Kemudian pengawasan akan berlanjut semakin turun menuju risiko terendah dan semua WP memiliki hak yang sama dalam dilakukan pengawasan. Bila ditemukan suatu temuan, maka akan diterbitkan SP2DK setelah disetujui oleh kepala seksi pengawasan hingga kepala KPP.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Penerapan model CRM fungsi Pengawasan yang dijalankan oleh KPP Pratama Jakarta Cakung, terbukti membawa dampak positif yang langsung dirasakan oleh petugas pajak dalam mempermudah kegiatan pengawasannya. CRM terbukti memberikan kepuasan yang dirasakan oleh AR untuk melakukan kinerja lebih terfokus. Namun pada kenyataannya, realisasi penerimaan pajak yang didapat dari tahun 2020 hingga 2021 masih jauh memenuhi target yang diharapkan, walaupun dari segi pelaksanaannya CRM ini telah memudahkan kinerja dari AR dalam melakukan pengawasan. Hal ini menunjukkan bahwa setiap aspek, komponen ataupun fungsi yang ada dalam CRM perlu berjalan secara seimbang, terutama dalam meningkatkan kesadaran dari WP Badan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, terdapat beberapa saran yang peneliti berikan kepada KPP Pratama Jakarta Cakung, yaitu sebagai berikut:

- a. KPP harus mengkaji kembali lebih dalam mengenai indikator apa saja yang menyebabkan ketidakpatuhan WP Badan dalam melaporkan pajaknya. Mengingat hanya 20%-30% pencapaian dari realisasi penerimaan pajak terhadap target yang diharapkan oleh KPP Pratama Jakarta Cakung.
- b. Diharapkan adanya peningkatan setiap fungsi yang ada pada komponen CRM yang saling berjalan secara lurus dan seimbang, seperti fungsi pelayanan, fungsi Edukasi Perpajakan, fungsi Pemeriksaan dan Pengawasan, fungsi *Transfer Pricing*, dan fungsi Penagihan.
- c. Diharapkan adanya peningkatan keterampilan AR serta petugas pajak lainnya dalam memaksimalkan *business Intelegent* atau aplikasi penunjang yang telah disediakan oleh DJP. Hal ini berkaitan dengan proses pengawasan dan penelitian terhadap WP yang memiliki risiko tinggi untuk terus diawasi dan diberikan edukasi atau sosialisasi lebih, agar terjadi peningkatan kesadaran, dan penurunan level risiko ketidakpatuhan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagong. (2005). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group.
- Commission, E. (2010). *Compliance Risk Management. Guide for Tax Administrations. Fiscalis Risk Management Platform Group*.
- Diamedia, T., & Setyowati. (2021). Analisis Kebijakan Compliance Risk Management Berbasis Machine Learning Pada Direktorat Jenderal Pajak. *Indonesian Treasury Review*, Vol 6, No.3, 289-298.
- Dunn., W. N. (2017). *Public Policy Analysis: An Integrated Approach (Sixth edition)*. New York: Routledge.
- Gunadi. (2013). *Panduan Kpmprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta : Edisi Revisi: Cv Andi Offser.
- mardiasmo. (2016). *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: CV Andi Offser.
- Miles, M. B., & Huberman. (1994). *An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications.
- Moleong, & Lexy. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morissan. (2017). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- OECD. (2004). *Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance*. Paris: The OECD.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sumarsan, T. (2017). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Indeks.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Direktorat Jenderal pajak. 11 September 2019. Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-24/PJ/2019. Tentang *Implementasi compliance Risk Management dalam Kegiatan Ekstensifikasi, Pengawasan, Pemeriksaan, dan Penagihan di Direktorat Jenderal Pajak.*

Direktorat Jenderal pajak. 13 Juli 2021. Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-39/PJ/2021. Tentang *Implementasi compliance Risk Management dan Business Intelligence.*

Direktorat Jenderal pajak. 21 Oktober 2016. Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-49/PJ/2016. Tentang *Pengawasan Wajib Pajak Melalui Sistem Informasi.*

Direktorat Jenderal pajak. 21 Oktober 2016. Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-49/PJ/2016. Tentang *Pengawasan Wajib Pajak Melalui Sistem Informasi.*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang *Pajak Penghasilan.*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2017 Tentang *Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2018.*

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Pedoman Wawancara

#### PEDOMAN WAWANCARA

Dalam upaya memperoleh data, penelitian ini menggunakan wawancara sebagai metode utama untuk melakukan pengumpulan dan pengkajian data secara mendalam kepada *Account Representatif* (AR) Berikut ini merupakan pertanyaan wawancara yang disifatkan general karena adanya keterkaitan di antara indikator.

#### i. IDENTITAS INFORMAN

Nama :  
Umur :  
Pekerjaan :  
Bagian :  
Lama waktu bekerja :  
Tanggal wawancara :

#### ii. DAFTAR PERTANYAAN

##### 1. Gambaran Umum Model CRM Pada KPP

- Menurut Bapak/Ibu apa yang dimaksud dengan penerapan model CRM dilingkungan KPP?
- Menurut Bapak/Ibu mengapa diperlukan model CRM sebagai alat mengawasi kepatuhan wajib pajak badan?
- Menurut Bapak/Ibu siapa saja yang berperan penting dalam pelaksanaan model CRM di lingkungan KPP?
- Menurut Bapak/Ibu apa saja alat/sistem informasi penunjang yang digunakan dalam menerapkan model CRM dilingkungan KPP?
- Menurut Bapak/Ibu apa saja target yang diharapkan dari penerapan CRM dilingkungan KPP ini?



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**2. Penerapan Model CRM Di Lingkungan KPP**

- a. Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah alur dalam mengidentifikasi risiko WP Badan yang diprioritaskan dalam melakukan pengawasan?
- b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana badan pajak menetapkan prioritas risiko? Apakah terdapat kriteria kepatuhan yang dikembangkan agar mendapatkan prioritas risiko yang tepat sasaran?
- c. bagaimana alur proses pengawasan WP Badan dengan menggunakan aplikasi *approweb*?
- d. Menurut Bapak/Ibu bagaimana perlakuan pengawasan terhadap wajib pajak, setelah dilakukan pemetaan prioritas risiko kepatuhan?
- e. Menurut Bapak/Ibu setelah menemukan data, dan bukti, maka apa strategi/langkah yang dilakukan dalam melakukan pengawasan?
- f. Menurut Bapak/Ibu apa kemudahan dan kesulitan yang dihadapi dalam pengimplementasian model CRM di lingkungan KPP?
- g. Menurut Bapak/Ibu seberapa besar peran *Approweb* dalam membantu melakukan pengawasan WP Badan di lingkungan KPP?

**3. Evaluasi Model CRM di KPP**

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah dengan diterapkannya model CRM dapat menghasilkan hasil yang diharapkan? (seperti realisasi penerimaan pajak dengan target penerimaan pajak)
- b. Menurut Bapak/Ibu apakah terdapat peningkatan kepatuhan WP Badan setelah diterapkannya model CRM?
- c. Menurut Bapak/Ibu apakah bagaimana pelaksanaan CRM dari segi biaya dan waktu yang diperlukan dalam pengawasan pajak badan?
- d. Menurut Bapak/Ibu apa saja usaha yang diperlukan untuk meningkatkan penerimaan pajak badan dengan CRM?
- e. Bagaimana perlakuan yang diberikan pada setiap pajak badan dengan level risiko yang berbeda?
- f. Apakah terdapat imbalan atas capaian yang telah dilakukan oleh Account Representative (AR)?

- g. Apasaja masalah atau hambatan yang terus dialami badan pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak?
- h. Apakah beberapa permasalahan yang dialami KPP dapat teratasi dengan diterapkannya model CRM?
- i. Bagaimana respon yang diberikan WP Badan setelah diberlakukannya atas pengaawasan hingga pemeriksaan setelah adanya CRM?
- j. Apakah terdapat perubahan perilaku pajak badan dalam melaporkan pajak secara sukarela?
- k. Seberapa besar kontribusi CRM dalam meningkatkan penerimaan pajak dari tahun ke tahun?



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Lembar Observasi

**LEMBAR OBSERVASI**

Petunjuk Pengisian\*:

Centang (√) pada jawaban sesuai pada hasil observasi.

Komponen yang dinilai	Skor			
	1	2	3	4
Approweb menyediakan data yang akurat dan mudah diproses				
Approweb menyediakan berbagai informasi mengenai wajib pajak yang diawasi				
Proses pemetaan wajib pajak dilakukan dengan akurat dan mudah				
CRM memudahkan menjangkau wajib pajak				
CRM menghemat waktu AR dalam melakukan pengawasan				
Model CRM tepat sasaran dalam menjangkau wajib pajak yang tepat				
Data yang terolah dalam bentuk pemetaan risiko kepatuhan wajib pajak akurat dan segera diproses				
AR memiliki kemampuan yang matang dalam pengelolaan data melalui approweb				
Sikap Petugas yang diturunkan memiliki andil besar dalam keberhasilan CRM				
AR yang dimiliki oleh kpp memiliki jumlah yang cukup dalam melakukan pengawasan				
Kemudahan dalam menjangkau wajib pajak yang diawasi				
Wajib pajak memberikan respon positif				

\*1: Kurang Baik, 2: Cukup Baik, 3: Baik, 4: Sangat baik



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Transkrip Wawancara

**TRANSKRIP WAWANCARA**

Dalam upaya memperoleh data, penelitian ini menggunakan wawancara sebagai metode utama untuk melakukan pengumpulan dan pengkajian data secara mendalam kepada dua *Account Representatif* (AR). Berikut ini merupakan pertanyaan wawancara yang disifatkan general karena adanya keterkaitan di antara indikator dan juga ditujukan untuk responden/informan yang berbeda.

**I. IDENTITAS INFORMAN**

**Tanggal wawancara: 14 Juli 2022**

**Informan 1**

Nama : Fathoni  
 Umur : tahun  
 Lama bekerja: 6 tahun  
 Bagian : AR Strategis

**Informan 2**

Nama : Suryo  
 Umur : 46  
 Lama bekerja: 20 tahun  
 Bagian : AR Strategis

**II. TRANSKRIP WAWANCARA**

<b>Gambaran Umum Model CRM Pada KPP</b>	
<b>Peneliti</b>	<b>Menurut Bapak, yang dimaksud dengan penerapan model CRM dilingkungan KPP itu seperti apa?</b>
<b>suryo</b>	Kita perlu menganalisa kalimat crm sendiri yang bisa digunakan disemua institusi baik di sector pemerintahan maupun swasta, karena Namanya CRM itu (Compliance Risk Management), jadi bagaimana kita mengadminstrasikan risiko2 bisnis. Jika di DJP, maka berkaitan dengan hubungan antara DJP dengan Wajib Pajak, yang pastinya memiliki risiko. Jd bagaimana kita mengantisipasi dan mencari solusi bagaimana pengawasan terhadap wajib pajak tersebut.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	<p>Maka dari itu munculah CRM, yang berisikan peta kepatuhan si wajib pajak, jd dengan CRM tersebut DJP ataupun KPP itu bisa melihat mana wajib pajak yang harus diawasi lebih ketat, mungkin lebih lanjut, dan kemudian mana yang istilahnya secara risiko itu aman atau baik, berarti kita sebagai badan pajak tidak perlu memforsir tenaga atau energi untuk mengawasi si wajib pajak tersebut.</p> <p>Nah dengan CRM tersebut maka sangat berguna bagi kami AR karena otomatis WP itu sangat banyak ada ribuan dan ratusan. Jika di strategis ada 70an. Intinya ada skala prioritas</p>
Fathoni	<p>Terkait dengan kepatuhan apakah terlambat dan lain sebagainya, namun dari AR sendiri sudah menerima data dari kantor pusat, dan petanya sudah ada.</p>
Peneliti	<p><b>Berarti dari kantor pusat itu di berikan data, dan kemudian diolah oleh AR?</b></p>
Suryo	<p>Udah fixed dikirim dari kantor pusat petanya dan semua data diolah oleh kantor pusat.</p> <p>Peta kepatuhannya telah terbentuk, dan AR hanya tinggal menggunakan atau hanya sebagai User.</p>
Fathoni	<p>Jadi kantor pusat dapet dari mana? Ya pastinya dapet dari pelaporan wajib pajak, pembayarannya, dan lain sebagainya</p>
Suryo	<p>Iya, jadi semua sistem kan terintegrasi ke kantor pusat dan bisa terolah disana.</p>
Peneliti	<p><b>Berarti AR tugasnya hanya “oh ini sudah ada datanya, kita tindak lanjut untuk melakukan pengawasan itu berarti AR juga ya pak”</b></p>
Fathoni	<p>Iya betul, jadi untuk membantu skala prioritas untuk kita dalam mengawasi itu dilihat dari CRM, karena terlalu banyaknya wajib pajak.</p> <p>Apalagi kalo di perwilayahan itu kan bisa pegang orang 3000-6000, jadi dari CRM itu terlihat siapa yang kepatuhan yang ga jelas kemudian dampak fiskalnya juga tinggi. Maka itu lah yang kita pakai sebagai skala prioritas.</p>
Peneliti	<p><b>Berarti jika misalkan pajak badan sering lapor, SPT massa, tahunan dan lainnya. Berarti itu termasuk kategori yang rendah pengawasan?</b></p>
Fathoni	<p>Bukan rendah pengawasan, jadi kepatuhan itu kan bukan Cuma lapor ya, bisa saja dilihat dari sisi terlambat yang sering, maka dari situ juga bisa mengarahkan WP ke level tinggi.</p> <p>Cuma kita kembali lagi, karena semua itu diolah dari kantor pusat. Jd kita tidak bisa tau sebenarnya.</p>
Peneliti	<p><b>Betul pak, maka dari itu terkait keakuratan data yang WP isi walaupun rutin lapor juga kan tidak bisa diketahui apakah benar dan salahnya.</b></p>



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<b>Fathoni</b>	Nah kalo itu kurang tau, terkait kebenaran data memang kurang mengetahui dari AR karena memang diurus di pusat berdasarkan sistem yang terintegrasi tp kalau menilai apakah data itu akurat, pasti akurat. Karena data yang diambil untuk di olah itu dari bawah (KPP) dikita semua pembayaran, lalu diolah mereka. Saya rasa si akurat.
<b>Suryo</b>	Karena unsur CRM sendiri, terbentuknya CRM itu salah satunya kepatuhan, namun selain itu juga ada material penilaian lain juga seperti pengisian SPTnya, kemudian kalo melihat komposisi CRM itu ada penilaian sendiri atas Item item dan angka angka itu terbentuk dari point point dan unsur yang telah di tentukan oleh kantor pusat. ketika angka tersebut telah terbentuk dari kantor pusat, maka nilainya akan tercreate. Dan secara otomatis nilai tersebut yang akan menaruh WP ada di posisi mana. Dan kita tinggal menggunakan
<b>Fathoni</b>	Kantor pusat juga tidak buat sistem ini tanpa pertimbangan lainnya. Karena dia benchmark juga kenegara lain juga seperti itu. Jd benchmark itu adalah studi banding ke negara negara lain, jadi pemerintah melihat perbandingan 'kalau negara negara lain itu seperti apa sih' kalo di Indonesia kan DJT (direktorat jenderal of Taxes) DATO, dimana orang kantor pusat juga melihat bagaimna negara lain melakukan penerapan CRM nya. Jd mereka juga sudah ada point pointnya. Betul kata pak suryo tadi, namun ga terus secara subjektif mengenai penerapan penerapan CRM ini. Jd kalau menurut saya bagus sih, sudah sangat membantu sekali.
<b>Peneliti</b>	<b>Mengapa diperlukan model CRM sebagai alat mengawasi kepatuhan wajib pajak badan?</b>
<b>Peneliti</b>	Karena untuk mempermudah, dan ada skala prioritas karena memang sudah ada pemetaan pemetaannya, jd fungsi AR sendiri jadi lebih bisa fokus terhadap WP yang sudah ditargetkan ya pak?
<b>Fathoni</b>	betul
	<b>Siapa saja yang berperan penting dalam pelaksanaan model CRM di lingkungan KPP?</b>
<b>Fathoni</b>	Kantor pusat
<b>Suryo</b>	Kantor pusat, namun AR juga berperan penting untuk mengeksekusi karena kita posisinya ada dilapangan kan. Dan yang menjalankan pasti KPP, karena jika tidak dijalankan maka untuk apa. Maka tidak akan ada fungsinya Sebaik apapun tools jika tidak laksanakan otomatis tidak akan berguna, dan menurut saya kalo yang berperan penting semua komponen disini berperan penting.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Karena CRM sendiri bukan untuk AR saja melainkan juga untuk fungsi juru sita, fungsional pemeriksa, itu juga dibantu dengan CRM. Jadi semua lini menggunakan pola kantor juga termasuk. Maka otomatis semua sistem terintegrasi.
<b>Peneliti</b>	<b>Berarti kalo dari sisi kepala KPP, atau kepala pengawas perannya seperti apa?</b>
<b>Fathoni</b>	Kalo dari sisi pengawasan, hasil pengawasan dari AR maka akan di review oleh kepala pengawas, kemudian kepala pengawasa di review oleh Kepala KPP maka keluarlah Surat SP2DK
<b>Suryo</b>	Kalo dari sisi penggunaan CRM sendiri, itukan berbentuk peta ya. jadi otomatis semuanya bisa liat dan sebetulnya sama terkait apa yang kita lihat di AR, ataupun kepala kantor itu sama. Namun kan setiap posisi memiliki kewenangannya masing masing, seperti saya karena statusnya AR kita hanya bisa melihat WP yang di Assign ke saya. Dan saya tidak bisa lihat WP yang di assign ke pak fathoni. Kalau kepala seksi, bertugas melihat seluruh wajib pajak per seluruh anggota seksinya saja. Jd seksi itu pegang perbagian.
<b>Fathoni</b>	Kalo kewilayahan misalnya kecamatan A, B, C dst.
<b>Suryo</b>	Kan kita ada AR, Kepala Seksi, dan kepala kantor. Dimana kepala kantor otomatis WP satu kantor tau dan bisa dia lihat semua.
<b>Fathoni</b>	Iya, dan kita sebagai AR tidak tau mengenai wilayah lain
<b>Suryo</b>	Kayak misalkan saya melihat WP yang di Assign ke saya mungkin saya hanya bisa melihat 100 WP, kepala seksi bisa lihat 300-500 WP, kepala kantor bisa melihat sampai ribuan WP. Jd otomatis akan berubah jumlah WP yang ada di peta itu akan berubah sesuai jumlahnya, semakin dilihat ke atasan maka semakin besar. Belum lagi kantor pusat. Kalo cara menggunakannya peta tersebut antar AR, Kepala Seksi, dan Kepala KPP, kurang lebih sama. Tapi kan memang linkupnya beda beda.
<b>Fathoni</b>	Perannya juga menurut tupoxinya masing masing jadinya, kita mengawasi yang kita di assign, kalo kepala seksi persatu bagian itu, kalo kepala kantor ya satu kantor dilihat
<b>Peneliti</b>	<b>Berarti gambaran peta per AR misalkan memiliki jumlah WP yang sedikit-sedikit, dan semakin keatas semakin besar jumlahnya</b>
<b>Suryo</b>	Jd otomatis sebagai pimpinan harus bisa melihat secara keseluruhan, jadi mana yang perlu diawasi, dan melihat jika “oh ini ada wajib pajak yang memiliki tingkat kepatuhan rendah dengan dampak fiscal tinggi” kemudian menelaah WP tersebut ditelaah oleh AR mana.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Kemudian sebagai atasan akan memerintah AR untuk melakukan sesuatu, atau melakukan pengawasan lebih. Mungkin ada alasan lain.
<b>Peneliti</b>	<b>Sp2dk itu muncul setelah AR eksekusi atau bagaimana?</b>
<b>Fathoni</b>	Kan Peta terlihat, dan sebagai AR dalam undang undang berfungsi untuk mengawasi dalam bentuk melakukan himbauan untuk dilakukan pembetulan atas SPT badan. Dan sarana tertulis kita untuk menyampaikan yang Namanya himbauan tadi adalah SP2DK, “kita punya data seperti ini, dan menurut WP kenapa?” namun ini ranahnya sudah bukan di CRM lagi Ini adalah hasil setelah kita lihat CRM itu adalah jalan step selanjutnya
<b>Suryo</b>	SP2DK itu adalah surat cinta kita untuk WP. Jadi ketika ada masalah, contoh paling kecil saja “WP terlambat” maka akan kita SP2DK. Tapi untuk lebih lanjutnya itu bukan ranah CRM lagi atau sudah step selanjutnya. Jadi setelah pengolahan hasil CRM kemudian hasil penelitian kita Analisa kita, baru kemudian terbitlah SP2DK.
<b>Fathoni</b>	Jd di CRM tu kita ketemu WPOPnya. Maka akan kita analisis dong, ada analisis keuangan, analisis penghasilan, analisis biaya, transfer pricing. Maka dari situ, barulah kita lihat dan buat analisisnya. Setelah keluar “oh potensi potensinya yang masih bisa kita gali ini itu ranahnya akan masuk SP2DK” namun untuk CRM sudah selesai sampai disitu. Sampai batas, kita mengetahui WPnya yang akan kita targetkan.
<b>Peneliti</b>	<b>Untuk aplikasi, dan dipenelitian ini saya fokusnya pada Approweb, yang dari tahun 2012 telah digunakan sebagai alat penunjang badan pajak. Jadi kalo di CRM ini Aplikasi penunjang nya itu kira kira apa saja.</b>
<b>Fathoni</b>	Petanya ada di Approweb, dan Approweb menunjukkan peta nya itu. Dan disini approweb itu tools. Mungkin kita hanya bisa beritahu sampai situ saja, karena kalo dalamnya lagi itu sudah ranah internal kita. Cuma gambarannya itu peta sudah langsung muncul di Approweb.
<b>Peneliti</b>	<b>Apa saja target yang diharapkan setelah diterapkannya CRM dilingkungan KPP ini?</b>
<b>Suryo</b>	Tentu penerimaan, tingkat kepatuhan WP yang tinggi. Otomatis dampak risiko wajib pajak akan semakin rendah, pembayaran wajib pajak, dampak fiscal turun.
<b>Penerapan Model CRM Di Lingkungan KPP</b>	



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<b>Peneliti</b>	<b>Bagaimana proses dalam mengidentifikasi risiko, menilai hingga menghasilkan peta risiko? Dan apa saja kriteria kepatuhan agar mendapatkan prioritas risiko yang tepat sasaran?</b> <b>Berarti untuk jawaban ini jawabannya sudah dari kantor pusat.</b>
<b>Fathoni</b>	Iya dari pusat. Karena kita given ya terkait peta ini. Mungkin saya izin tanya dulu terkait level risiko. Ada berapa level risiko dan gambaran petanya seperti apa
<b>Suryo</b>	Ada 9 kategori, Semakin keatas, maka dampak fiscal semakin tinggi (itu berarti risiko tinggi)
<b>Fathoni</b>	X itu tingkat kepatuhan, Y itu dampak fiscal. Sebetulnya saya masih kurang mengerti mengenai dampak fiscal?
<b>Fathoni</b>	Ya, tadi itu saya sebutkan. Satunya lagi terkait dengan kepatuhan kan ada materialnya. Nah ini materialnya. Semakin tinggi posisi WP dalam kuadran y maka semakin besar tu potensi risikonya. Dan kalo dari sisi kepatuhan semakin dalam semakin jelek. Jadi yang warna merah itu berada pada posisi ujung kanan atas. (pak Fathoni menggambarkan Peta pada kertas) Jadi level risikonya ada X1Y1, X1Y2, X1Y3, X2Y1, X2Y2, X2Y3, X3Y1, X3Y2, X3Y3. Dan semisal ditanya, yang paling jelek yang mana, itu Namanya X3Y3 terletak pada ujung kanan peta.
<b>Peneliti</b>	<b>Berapa persen peran Approweb terhadap CRM? Setelah dikasih data dari pusat.</b>
<b>Fathoni</b>	Tidak bisa menyebutkan persennya karena, approweb hanya menyebutkan peta kepatuhan saja kalau terkait CRM Kalo terkait hal lain, beda lagi bukan ranah dari CRM. Dan kita tidak bisa bilang kalo itu.
<b>Peneliti</b>	<b>Apakah bagi representative, penggunaan approweb merupakan kegiatan rutinitas harian/mingguan (dan hasilnya apakah dilakukan setiap bulan atau tahunan)</b>
<b>Suryo</b>	Approweb itu kan Tools kita AR untuk melakukan pengawasan wajib pajak, termasuk menelaah, meneliti, menerbitkan SP2DK itu kita gunakan approweb. Dan kalo untuk CRM sendiri sebenarnya Approweb ini ga langsung berhubungan jadi memang CRM ada di Approweb. Tp bukan berarti ketika kita mengolah data lalu data data CRM terintegrasi di dalamnya, tidak seperti itu. Jadi misalkan ada diagram td, anggaplah saya posisinya ada di X3Y3, berartikan badan pajak akan mengawasi saya ya kan? “oh ni WP ati ati nih dia posisinya ada di X3Y3. Kita melihatnya disitu.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Tapi ketika kita ingin mencari tahu dia salahnya apa, kurangnya apa, kita bukan pake CRM. Kita menggunakan tools lain yang fungsinya untuk penelitian. Karena memang tools yang digunakan itu banyak.
Fathoni	CRM ini merupakan salah satu tools atau material untuk menentukan peneltiannya yang tadi
Peneliti	<b>Berarti terbit petanya itu tahunan bulanan atau seperti apa pak?</b>
Fathoni	Dia selalu ada disitu, Cuma kalo untuk update petanya kita tidak terinfo ya.
Peneliti	<b>Jadi terus di proses ya pak.</b>
Fathoni	Iya nah kantor pusat yang terus proses itu. Dan nanti yang update itu kantor pusat, tergantung kantor pusat.
Peneliti	<b>Berarti untuk terbitnya peta ini sendiri tentative, tidak ada waktu tertentu ya pak</b>
Fathoni dan Suryo	Iya betul tidak ada
Peneliti	<b>Setelah mendapatkan peta risiko, apakah langsung di proses dari pengawasan sampai penagihan?</b>
Fathoni	Iya pasti, Cuma arahnya jadi fungsinya macam macam. Kalo dikita mengawasi, kalo penagihan terkait penagihan Namanya juru sita. Kalo di pemeriksaan ada fungsional pemeriksa. Dia punya fungsinya masing masing.
Peneliti	<b>Dan wajib pajak digolongkan dalam kategori level level risiko ya pak, bagaimana strategi perlakuan pengawasan kepada setiap WP badan dengan level risiko yang berbeda?</b>
Fathoni	Ya jadi kita lihat skala prioritasnya itu. Mana yang ingin dipantau duluan atau lebih fokus kan terlebih dahulu.
Peneliti	<b>Jadi level risiko itu kan ada 9, kira kira untuk X1Y1, perlakuannya seperti apa? Perbedaan perlakuannya seperti apa</b>
Fathoni	Jadi kalo X3Y3 sudah selesai, kan akhirnya pengawasannya kesitu juga ke risiko rendah juga. Jadi selesaikan risiko tertinggi dulu baru terendah. Jd kalo sudah habis semua perlevel risiko ya pada akhirnya akan turun-turun-turun.
Peneliti	<b>Berarti intinya tetap di awasi ya pak.</b>
Fathoni	Iya tetap di awasi, apalagi misalnya ni. X1Y1 ada data besar nih, dan itu kan data givebn juga, ya otomatis kita ambil prioritaskan juga. Jd lebih ke depends lihat situasi kondisi juga.
Peneliti	<b>Saya kan pernah baca ya pak, terkait yang patuh diperlakukan atau diberikan pelayanan lebih. Dan yang tidak patuh diberikan penegakan hukum.</b>



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<b>Suryo</b>	Kalo yang memiliki risiko rendah ada ketentuan ketentuan tersendiri, tapi itu ga ada hubungannya dengan CRM Kalo CRM yang saya tau sama semua perlakuan hak dan kewajiban wajib pajak tetap sama. Jd istilahnya kalo semua ngantri ya tetap ngantri, deadline sama setiap setor pajak.
<b>Fathoni</b>	Inti perlakuannya sama, Cuma beda di prioritas dan fungsi pengawasannya itu lebih fokus, namun dari pelayanan kita badan pajak ke WP tetap sama.
<b>Peneliti</b>	<b>Apa kemudahan dan kesulitan yang dihadapi dalam pengimplementasian model CRM dengan approweb dilingkungan KPP?</b>
<b>Fathoni</b>	Malah jadi mudah kita. Awalnya dari 1000 mba trus dikerucutkan jadi 5. Ya udah enak kan, jadi bisa fokus perkuadran berapa, kuadran berapa. Jadi lebih fokus ya mas?
<b>Suryo</b>	Kalo pelayanan sama kan?
<b>Fathoni</b>	Ya itu, ini kan terkait pengawasan ya. kalo yang lain bukan tupoksi kita untuk menjawab. Intinya bagus lah ya.
	Apakah dengan diterapkannya model CRM dapat menghasilkan hasil yang diharapkan? (seperti realisasi penerimaan pajak dengan target penerimaan pajak)
<b>Fathoni</b>	Ya itu, dari awal tadi ttg meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan wajib pajak. Sebenarnya salah satunya juga memberikan pelayanan terbaik untuk wajib pajak.
<b>Model CRM di KPP</b>	
<b>Peneliti</b>	<b>Berarti CRM ini memenuhi target penerimaan pajak tidak pak?</b>
<b>Fathoni</b>	Kan banyak ya material nya, bukan cuman CRM aja. Dan sebetulnya yang lain juga mempengaruhi, gitu istilahnya. Cuman memang CRM itu sebagai tools untuk membantu kita. Dibilang kalau inline langsung ya ada faktor lainnya yang mendorong capaian target penerimaan pajak.
<b>Peneliti</b>	<b>Berarti kira kira persentasenya itu bagaimana pak? Gambaran CRM tu kira kira berapa persen mempengaruhi dalam penerimaan pajak ini?</b>
<b>Fathoni</b>	Waduh, ga bisa gambarin juga. Karena faktor lainnya juga banyak. Karena kita analisis juga, nah itu kan juga menjadi faktor tuh. Analisis AR, jd percuma kalo CRMnya tinggi kemudian kita himbau kemudian WP nya juga ogah gitu, Maka itu perlu kita ada himbau lagi dengan penyuluhan gitu (edukasi pajak). Edukasi pajak itu dari fungsional penyuluhan nah kita bantu dari situ.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Itukan untuk meningkatkan kepatuhan, yang awalnya gam au jadi 'oh gitu ya..' Jadi banyak faktornya, kalo dibilang CRM tinggi pengaruhnya, kita ga bisa bilang juga langsung meningkatkan. Karena ada faktor lain, jadi semua ikut berperan bukan cuma CRM
Peneliti	<b>Bagaimana peningkatan kepatuhan WP Badan setelah diterapkannya model CRM? Contoh setelah diterbitkan SP2DK responnya itu seperti apa.</b>
Suryo	Sepanjang saya jadi AR, alhamdulillah setelah diterbitkan SP2DK hampir 100% WP merespon dan kemudian memberikan keterangan dan kejelasan. Jadi ada kontribusi tambahan lagi untuk penerimaan pajak.
Fathoni	Ga cuma penilaian rutin, tp ada lainnya juga. Kalo rutin kan pasti tiap bulan dia bayar gini gini. Lalu jika ada temuan dari kita kemudian kita analisis maka ada tambahan tadi yang disebutkan pak suryo. Ekstra effort lah ya.
Peneliti	<b>Bagaimana pelaksanaan CRM dari segi biaya dan waktu yang diperlukan dalam melakukan pengawasan pajak badan disbanding sebelum ada CRM?</b>
Fathoni & Suryo	Lebih cepat efektif efisien. Kalo dari segi biaya kurang tau ya.
Peneliti	<b>Apa saja usaha yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan penerimaan pajak badan dengan CRM?</b>
Fathoni	Tidak ada sih, sudah bagus kalo menurut saya.
Peneliti	<b>Apakah terdapat kecukupan tunjangan kinerja atas capaian yang telah dilakukan oleh Account Representative (AR) tiap tahunnya, seperti apa?</b>
Fathoni	Kalo yang tunjangan sudah di atur ya dari presiden bahkan pp nya, jadi kita ikutin itu.
Peneliti	<b>Jadi apa yang membuat bpk termotivasi dalam kinerja ini gitu pak?</b>
	Untuk motivasinya lebih pada penerimaan kantor.
Peneliti	<b>Jadi apa ada ngaruh atau engga jika ada penerimaan pajak tinggi dan lain sebagainya?</b>
suryo	Ga ngaruh
Fathoni	Kalo motivasi pribadi ya membantu kantor untuk penerimaan pajak
Suryo	Kalo punishment dan reward kita bukan kesitu malahan, kita ada sendiri. Jadi ya itu internal kita si Tp mungkin ada sedikit seperti mutasi, jenjang karir, kuliah. tp ya itu masuk ke prestasi kerja bukan CRM lagi.
Peneliti	<b>Apakah CRM dapat memecahkan permasalahan/hambatan yang sering terjadi dilingkungan kpp dalam meningkatkan penerimaan? (seperti kepatuhan dan target penerimaan)</b>



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

<b>Fathoni</b>	Iya sangat membantu, kalo semua permasalahan dapat diatasi enggak juga. Banyak permasalahan tp ya CRM ini membantu.
<b>Peneliti</b>	<b>Apakah terdapat perubahan perilaku dari WP prioritas dalam melaporkan pajak secara sukarela? Misalnya PT A B C yang sebelumnya ada di posisi level risiko X3Y3 lalu setelah dilakukan CRM mengalami penurunan kuadran.</b>
<b>fathoni</b>	Nah kalo itu ada di kantor pusat ya, setelah kita kasih SP2dk kemudian dia bayar
<b>Suryo</b>	Hasilnya tidak bisa dilihat satu bulan dua bulan gitu, karena itu evaluasi pusat. Bisa setahun. Dan biasanya orang atas yang menilai 'oh ini udh compliance' kalo dikita mah ikutin sana saja



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Hasil Lembar Observasi

**HASIL LEMBAR OBSERVASI**

Dalam penelitian ini, metode observasi yang digunakan yaitu dengan metode observasi nonpartisipasi sistematis. Peneliti hanya berperan sebagai pengamat dalam suatu kondisi yang sedang diteliti dengan pedoman yang dibuat untuk memperjelas hasil perolehan data yang diambil.

Seluruh komponen penilaian yang sudah peneliti susun sebelum melakukan penelitian, memiliki kategori tingkatan penilaian. Peneliti mengukur seberapa baik kinerja dari CRM serta seberapa paham seorang AR dalam mengaplikasikannya. Berikut merupakan komponen yang dinilai dalam penelitian ini.

Komponen yang dinilai	Skor
Approweb menyediakan data yang akurat dan mudah diproses	4
Approweb menyediakan berbagai informasi mengenai wajib pajak yang diawasi	4
Proses pemetaan wajib pajak dilakukan dengan akurat dan mudah	4
CRM memudahkan menjangkau wajib pajak	4
CRM menghemat waktu AR dalam melakukan pengawasan	4
Model CRM tepat sasaran dalam menjangkau wajib pajak yang tepat	4
Data yang terolah dalam bentuk pemetaan risiko kepatuhan wajib pajak akurat dan segera diproses	4
Sikap Petugas yang diturunkan memiliki andil besar dalam keberhasilan CRM	4
AR yang dimiliki oleh kpp memiliki jumlah yang cukup dalam melakukan pengawasan	4
Kemudahan dalam menjangkau wajib pajak yang diawasi	4
Wajib pajak memberikan respon positif	4

\*1: Kurang Baik, 2: Cukup Baik, 3: Baik, 4: Sangat baik

## Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta

Lampiran 6 Surat Permohonan Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

Jalan Prof Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425, Gedung H  
Telepon (021) 7270036/7863538, Hunting, Fax (021) 7270034  
Laman : <http://www.pnj.ac.id> e-pos : [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

Nomor : 25/PL3.11/KM/2022

06 Juni 2022

Perihal : Permohonan Pengambilan Data Penelitian

Yth. Kepala Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur  
Pulomas Office Tower Lantai 7, 8, dan 9  
Jl. Pulo Mas Timur No.5, RW.16, Kayu Putih  
Pulo Gadung, Jakarta Timur - 13210

Sebagai upaya untuk mengembangkan kemampuan Mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta Jurusan Administrasi Niaga, khususnya Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Bisnis. Kami menugaskan mahasiswa semester 8 (akhir) dalam mencari data untuk keperluan Tugas Akhir mereka.

Adapun nama mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut:

Nama	: Dina Fikri Hayati
Nim	: 1805421032
Prodi	: Sarjana Terapan Administrasi Bisnis
Fakultas/ Jurusan	: Politeknik Negeri Jakarta/ Administrasi Niaga
Data yang diminta	: Pengambilan data penelitian

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.



Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si  
NIP. 196501311989032001

Hak cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta



## Lampiran 7 Bukti Persetujuan Izin Riset

### e-Riset : Persetujuan Izin Riset

1 message

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>  
Reply-to: riset@pajak.go.id  
To: dinafikri027@gmail.com

Fri, Jun 24, 2022 at 17:02

#### KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK



#### KANWIL DJP JAKARTA TIMUR

JALAN JEND. GATOT SUBROTO KAV 40-42 GEDUNG MARIE MUHAMMAD KPDJP LT.25, JAKARTA SELATAN 12190  
TELEPON 021-5250208 EXT. 52551, 52500; FAKSIMILE 021-52970843; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;  
EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

Nomor : S-  
241/RISET/WPJ.20/2022 Jakarta Selatan, 24 Juni 2022

Sifat : Biasa

Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth Dina Fikri Hayati

Kp. Pedaengan No.144 Rt.03/08 Penggilingan, Cakung, Jakarta Timur

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **04880-2022** pada **13 Juni 2022**, dengan informasi:

NIM : 1805421032

Kategori riset : Gelar-S1

Jurusan : Administrasi Bisnis Terapan

Fakultas : Administrasi Niaga

Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Jakarta

Judul Riset : Analisis Penerapan Compliance Risk Management (crm) Dengan Aplikasi Approweb Dalam Meningkatkan Fungsi Pengawasan Penerimaan Pajak Badan Di Kpp Pratama Jakarta Cakung

Izin yang diminta : Data, Wawancara,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Jakarta Cakung**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **24 Juni 2022 s/d 23 Desember 2022**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke [riset@pajak.go.id](mailto:riset@pajak.go.id);
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil  
Kepala Plh. Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

Lilis Maryati

Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta

## Lampiran 8 Curriculum Vitae

Hak Cipta

### DINA FIKRI HAYATI

APPLIED BUSINESS ADMINISTRATION STUDENT

Jakarta | +62 895 1474 7737 | [dinafikri027@gmail.com](mailto:dinafikri027@gmail.com)  
<https://www.linkedin.com/in/dina-fikri-hayati>



#### EDUCATION BACKGROUND

<b>State Polytechnic of Jakarta (PNJ)</b>	2018- Present
Applied Business Administration (D4)   (GPA : 3.79) Selling, Finance, marketing, management, Services Excellent, Business Communication, etc.	
<b>SMAN 11 JAKARTA</b>	2015-2018
Social Department - English, Accounting, Communication, Economy, etc.	

#### INTERNSHIP

<b>PT Semen Indonesia (Persero) Tbk. (SIG)</b>	August 2021-Present
Human Capital Operation – Unit of Welfare	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Managed the needs of employees on the company and also Subsidiary Company : IDCard for 1000 – 3000 employees, and Coordinates with employees problem</li> <li>Managed Cattle Pack Procurement for more than 16.000 Pieces: TOR, BOQ,OCE,etc..</li> </ul>	

#### ORGANISATION

<b>Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM PNJ)</b>	2020 - Present
BPH of Penalaran&Keilmuan Department	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicating</li> <li>Advising coordinating student associations from Academic Department</li> </ul>	
<b>Lembaga Dakwah Kampus Fikri (LDK FIKRI PNJ)</b>	2020 - Present
<ul style="list-style-type: none"> <li>PSDM   Recruiting, Directing, controlling, and supporting people in organization</li> </ul>	
<b>Himpunan Mahasiswa Administrasi Niaga (HMAN)</b>	2019 - 2020
BPH of Academic Department	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Advocating and help student's problem especially in compensation</li> <li>Coordinating and help administrator to input student presence</li> </ul>	
<b>Lembaga Dakwah Kampus (LDK FIKRI PNJ)</b>	2019 - 2020
Staff of Kemuslimahan Department	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Held routine events to share and motivates Muslim women in campus</li> </ul>	
<b>Mapres &amp; Research Project (MARS PROJECT)</b>	2018 - 2019
Staff of Entrepreneur Department	

#### VOLUNTEER

<b>Business Administration Festival (HMAN PNJ)</b>	February 2020
Staff of Contest Division   Coordinating & Directing Contestant, Runs the Competition	
<b>Islamic Fair (LDK Fikri PNJ)</b>	March 2019
fund & Business Staff   Coordinating other committees, Seeking Fund	

#### CERTIFICATE

<b>Certificate Achieved CEFR B2 in a test of English Proficiency (British Council)</b>	June 2021- 2023
Credential ID : b999d711   <a href="http://englishscore.com/verify">http://englishscore.com/verify</a>	

#### ADDITIONAL

<b>Industrial Skills:</b>	Power point, Microsoft Word, Excel, Presentation, Public Speaking, Typing Skill
<b>Soft Skills</b>	: Teamwork, Interpersonal Skills, Problem Solving Skills, Fast Learner
<b>Languages</b>	: Indonesia (Native Speaker), English (B2/Upper Intermediate), Japanese (Beginner)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta