

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Compliance Risk Management (CRM) merupakan sistem yang diluncurkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk melakukan pengelolaan risiko kepatuhan Wajib Pajak (WP). CRM telah diimplementasikan sejak tahun 2019 secara serentak pada semua Kantor Pajak Pratama (KPP). Pengimplementasian sistem ini untuk memudahkan pegawai dalam melakukan pengawasan kepada WP.

KPP Pratama Atambua juga telah mengimplementasikan sistem tersebut. Dalam pengimplementasian sistem ini, dan dari penelitian yang dilakukan, ditemukan beberapa temuan dalam penerapan CRM, yaitu akses yang terbatas bagi pegawai, proses penggunaan CRM, jaringan pribadi milik DJP, dan juga bagian penagihan yang belum mendapat akses sistem CRM. Selain itu terdapat beberapa etika dalam penerapannya yang harus dipatuhi, seperti peneliti tidak diijinkan untuk melihat isi dari CRM, dan masing-masing pegawai diberi batasan dalam mengakses CRM.

Akses yang terbatas dalam sistem bagi pegawai disini, dapat diartikan bahwa tidak semua pegawai mendapat hak untuk mengakses data pribadi WP. Kemudian, proses penggunaan CRM dilakukan dengan melihat WP yang memiliki risiko tertinggi, itulah yang akan menjadi prioritas untuk diawasi. Dalam penerapan sistem ini, jaringan yang digunakan oleh KPP Pratama Atambua juga merupakan jaringan pribadi milik DJP sehingga pihak diluar pegawai tidak bisa mengakses sistem DJP karena tidak terdaftar dalam jaringan tersebut. Kemudian, bagian penagihan yang belum bisa mengakses sistem ini dikarenakan sistem ini masih dalam tahap perkembangan fitur-fiturnya.

Etika dalam penerapan CRM salah satunya adalah tidak menyebarkan data WP. Etika lain yang diterapkan saat penelitian berlangsung, adalah peneliti

tidak diijinkan untuk melihat isi dari CRM karena dalam sistem tersebut berisi data pribadi dari WP. Selain peneliti yang tidak bisa melihat lebih detail terkait sistem tersebut, masing-masing pegawai AR yang mengawasi menggunakan sistem tersebut juga diberi batasan dalam mengakses data WP, dalam hal ini pegawai tidak bisa mengakses data WP yang bukan pegangannya untuk diawasi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka berikut saran dari peneliti untuk peneliti berikutnya

5.2.1 Saran Praktis

Saran bagi Kantor Pajak Pratama Atambua yaitu agar tetap mempertahankan keamanan yang telah terjaga, agar Wajib Pajak merasa aman dan nyaman ketika melakukan transaksi pajak di KPP Pratama Atambua, dan juga agar bisa tetap menerapkan etika yang sudah berlaku agar menghindari terjadinya pelanggaran etika.

5.2.2 Saran Akademik

Peneliti menyadari dalam penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu peneliti berharap agar peneliti berikutnya dalam melakukan penelitian, bisa mengkaji dan mempelajari lebih banyak pada pengembangan penelitian CRM, selain itu juga mengkaji lebih lanjut terkait dengan etika dalam penerapan CRM, khususnya juga terkait penerapan CRM pada bagian penagihan pada Kantor Pajak Pratama di lokasi yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif “Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi”* (p. 70). Raja Grafindo Persada.
- European Commission, (EC). (2010). *Compliance Risk Management Guide for Tax Administrations*. Office for Official Publications of the European Commission.
- Fahmi, I. (2013). *Etika Bisnis (Teori, Kasus dan Solusi)*. Bandung: Alfabeta.
- Griffin, R., & Ebert, R. J. (2007). *Bisnis* (8th ed., p. 58). Jakarta: Erlangga.
- Highfield, R. (2013). *Efficient Revenue Administration*. 453–479.
- Ismaya Ridwan, Madinatul, M., Syahdan Aminullah, Jamaluddin, A. M., Nurlaeli, & Eliham, E. (2020). Etika Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Enrekang. *EduPsyCoun*, 2(2), 100–109. Didapat dari <https://ummaspul.e-journal.id/Edupsycouns/article/view/1094>
- Keraf, A. S. (2002). *Etika Lingkungan*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Keraf, A. S. (2009). *Etika Bisnis Tuntunan dan Relevansinya*. Yogyakarta: Pustaka Filsafat.
- Misbahudin, A. T., & Mustaruddin. (2021). *Pengaruh Aplikasi Administrasi Pajak , Compliance Risk Management , dan Pengawasan Wajib Pajak sebagai Intervening terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Pada KPP Pratama Pontianak Timur)*. 321–346. didapatkan dari <https://pascasarjanafe.untan.ac.id/wp-content/uploads/2022/05/31.pdf>
- Muchtar, M. (2016). *Etika Profesi Dan Hukum Kesehatan Prospektif Profesi Bidan Dalam Pelayanan Kebidanan di Indonesia* (p. 95). Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- Muslih, M. (2008). *Pengantar Ilmu Filsafat*. Darussalam University Press.
- Nabila, H. A., & Fitriandi, P. (2021). Implementasi Compliance Risk Management Sebagai Decision Support. *Implementasi Compliance Risk Management Sebagai Decision Support System Dalam Kegiatan Penagihan Di Direktorat Jenderal Pajak*, 67–82. Didapatkan dari <https://jurnal.pknstan.ac.id/index.php/JPI/article/view/1381>
- Organization for Economic Co-operation and Development, O. (2004). *Compliance risk management: managing and improving tax compliance*. France: Centre for Tax Policy and Administration.
- Prakoso, A. (2015). *Etika Profesi Hukum* (p. 59). Surabaya: Laksbang Justitia.
- Prastowo, A. (2012). *Metode Penelitian Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (p. 376). Yogyakarta: Ar-ruzzmedia.
- Shimp, T. A. (2007). *Integrated Marketing Communication in advertising and promotion* (p. 304). Thomson South-Western.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tri Puji Astuti & Gunadi. (2021). *Analisis Pemeriksaan Pajak Dengan Model Compliance Risk Management (CRM) Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Senen*. 6(February), 6.