

**ETIKA PENERAPAN *COMPLIANCE RISK
MANAGEMENT* (CRM) PADA KPP
PRATAMA ATAMBUA: SEBUAH
STUDI KUALITATIF**



**OLEH:
MARIANA CLARA MAU BERE
3203019162**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2022**

**ETIKA PENERAPAN *COMPLIANCE RISK
MANAGEMENT (CRM)* PADA KPP
PRATAMA ATAMBUA: SEBUAH
STUDI KUALITATIF**

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Jurusan Akuntansi

OLEH:
MARIANA CLARA MAU BERE
3203019162

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2022

HALAMAN PERSETUJUAN


SKRIPSI

**ETIKA PENERAPAN *COMPLIANCE RISK MANAGEMENT* (CRM) PADA
KPP PRATAMA ATAMBUA: SEBUAH STUDI KUALITATIF**

Oleh:
MARIANA CLARA MAU BERE
3203019162

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

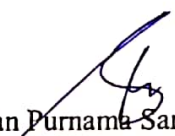
Pembimbing I,


Dr. Dian Purnama Sari, SE., MSA
Tanggal: 05 Desember 2022

HALAMAN PENGESAHAN

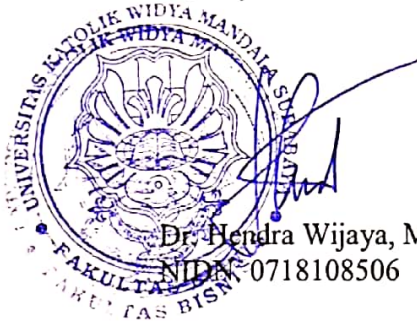
Skripsi yang ditulis oleh: Mariana Clara Mau Bere NRP 3203019162
Telah diuji pada tanggal 19 Desember 2022 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji

Ketua Tim Penguji


Dr. Dian Purnama Sari, SE., MSA
NIDN. 0730128502

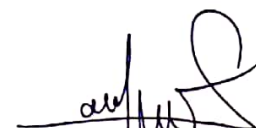
Mengetahui:

Dekan,



Dr. Hendra Wijaya, M.M., CPMA
NIDN. 0718108506

Ketua Jurusan,


Sofian, SE., MBA., CTA., ACPA.
NIDN. 0704098905

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas
Katolik Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mariana Clara Mau Bere

NRP : 3203019162

Judul : Etika Penerapan *Compliance Risk Management (CRM)* Pada KPP
Pratama Atambua: Sebuah Studi Kualitatif

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 05 Desember 2022

Yang menyatakan



Mariana Clara Mau Bere

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, kebaikan, penyertaan, dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Etika Penerapan *Compliance Risk Management (CRM)* Pada KPP Pratama Atambua: Sebuah Studi Kualitatif” dengan sangat baik dan tepat waktu. Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program studi Akuntansi S1 Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Selama proses penyusunan skripsi ini hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, peneliti menyadari terdapat banyak pihak yang banyak membantu peneliti dengan memberikan doa, semangat, serta pengetahuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang begitu mendalam kepada:

1. Dr. Hendra Wijaya, MM., CPMA., CFP.,QWP. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Sofian, SE., MBA., CTA., ACPA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi S1 Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Natalia Kristina, S.Ak., M.Ak. selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi s Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Dr. Dian Purnama Sari, SE., MSA. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sepenuh hati meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, memberikan saran dan memotivasi dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.
5. Dr. Teodora Winda Mulia SE., M.Si., Ak., CA, CPA. selaku Dosen Wali yang telah memberi arahan kepada peneliti dari awal semester hingga akhir selama masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua peneliti Fransiskus Maubere dan Imelda Manek yang telah merawat, membesarkan peneliti dengan penuh kasih sayang, dan memberikan dukungan moral maupun materiil serta doa yang tiada henti kepada peneliti.
7. Kakak peneliti, Theo Maubere, dan Ivon Maubere yang selalu mendukung peneliti dalam menyelesaikan studi peneliti.
8. Teman-teman “CURCOL”, Bella Yunita Dewi, Natalia Yosephine, Laurensia, Louis Maria The, Patrick Owen, yang telah menemani dan memberi dukungan

dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan studi peneliti, serta menjadi penghibur dikala suka dan duka.

9. Teman-teman “TADIKA MESRA”, Angelina Yulianto, Felicia Wijaya, Tiara Rahma, Tania Felicia, Dewi Permata, Angelina Bogawati, Mary Grace, Brigitta Meivitania, Jordy Kusuma, Tamayo Divaio, Michael Oktavianus, Alexander Baldwin.
10. Keluarga Besar Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Fakultas Bisnis angkatan 2018 hingga angkatan 2021, yang telah menjadi keluarga besar sekaligus rumah bagi peneliti semasa kuliah yang memberikan banyak pengalaman dan keceriaan serta memberikan semangat dan dukungan selama masa perkuliahan peneliti.
11. Seluruh kerabat peneliti yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala dukungannya secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan wawasan bagi pembaca walaupun peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan belum sempurna. Oleh karena itu, peneliti memohon kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini dimana mendatang. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih dan memohon maaf bila ada salah kata yang kurang berkenan di hati.

Surabaya, 05 Desember 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB 2 RERANGKA BERPIKIR.....	9
2.1 Fenomena Yang Akan Diteliti.....	9
2.2 Konsep Teoritis	11
2.2.1 Teori Etika.....	11
2.2.2 <i>Compliance Risk Management (CRM)</i>	13
2.2.3 Penelitian Terdahulu	14
BAB 3 METODE PENELITIAN	19
3.1 Pendekatan Penelitian	19
3.2 Setting atau Situs (Lokasi) Penelitian	19
3.3 Jenis dan Sumber data.....	20
3.3.1 Jenis data	20

3.3.2	Sumber data.....	20
3.4	Alat dan Metode Pengumpulan Data	21
3.5	Teknik Transferability, Trustworthiness dan Dependability	21
3.5.1	Teknik Transferability	21
3.5.2	Teknik Trustworthiness	22
3.5.3	Teknik Dependability	22
3.6	Analisis Data	22
 BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN		25
4.1	Gambaran Umum Setting atau Situs Penelitian	25
4.2	Proses Pencarian dan Penemuan Informan	26
4.3	Hasil Analisis Data	28
4.2.1.	Objek Penelitian	28
4.2.2.	Temuan Penelitian	28
4.4	Pembahasan.....	29
4.4.1.	Penerapan CRM	29
4.4.1.1.	Akses Terbatas	31
4.4.1.2.	Proses Penggunaan CRM	32
4.4.1.3.	Jaringan Pribadi DJP	33
4.4.1.4.	Bagian penagihan belum mendapat akses ke sistem CRM	34
4.4.2.	Penerapan Etika.....	36
4.4.2.1.	Peneliti tidak diizinkan melihat isi dari CRM	36
4.4.2.2.	Masing-masing pegawai diberi batasan dalam mengakses CRM	37
4.4.2.3.	Etika Penerapan Terkait data Pribadi Wajib Pajak	38
 BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....		42
5.1	Simpulan	42
5.2	Saran	43
5.2.1	Saran Praktis	43
5.2.2	Saran Akademik.....	43
 DAFTAR PUSTAKA		44

LAMPIRAN	46
----------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Daftar Pertanyaan

Lampiran 2. Dokumentasi

Lampiran 3. Transkrip Jawaban Wawancara Ibu M

Lampiran 4. Transkrip Jawaban Wawancara Pak R

ABSTRAK

Direktorat Jendral Pajak (DJP) merupakan salah satu unit yang berada dibawah kementerian keuangan yang memiliki tugas untuk melakukan pengumpulan penerimaan negara dalam sektor perpajakan yang kemudian akan digunakan untuk keperluan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Implementasi dalam pelaksanaan tugas ini, ditunjukkan melalui penerapan suatu sistem yakni *Compliance Risk Management* (CRM). Sistem CRM ini bertujuan untuk melakukan proses pengelolaan risiko kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode wawancara dan observasi langsung ke lokasi penelitian yaitu pada KPP Pratama Atambua. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika dalam penerapan *Compliance Risk Management* (CRM) pada KPP Pratama Atambua. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah pegawai pada bagian pengawasan dan bagian penagihan pada KPP Pratama Atambua.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa dalam penerapan sistem CRM terdapat etika yang harus dipatuhi oleh pegawai, salah satunya yaitu tidak menyebarkan data pribadi Wajib Pajak kepada pihak yang tidak bersangkutan. Tidak menyebarkan data pribadi juga termasuk rahasia jabatan yang harus dipatuhi oleh pegawai KPP Pratama Atambua. Apabila terjadi pelanggaran atas peraturan dan etika yang telah diterapkan maka pegawai akan dikenakan sanksi kode etik, yang terbagi atas hukuman ringan, sedang, dan berat.

Kata Kunci: Etika, *Compliance Risk Management* (CRM)

ETHICS OF IMPLEMENTING COMPLIANCE RISK MANAGEMENT (CRM) AT KPP PRATAMA ATAMBUA: A QUALITATIVE STUDY

ABSTRACT

The Directorate General of Taxes (DGT) is a unit under the ministry of finance which has the task of collecting state revenue in the taxation sector which will then be used for the purposes of the State Revenue and Expenditure Budget (APBN). The implementation of this task is shown through the implementation of a system, namely Compliance Risk Management (CRM). This CRM system aims to carry out the process of managing taxpayer compliance risk.

This research is a qualitative research. Data collection in this study was carried out using interview methods and direct observation at the research location, namely KPP Pratama Atambua. This study aims to determine the ethics of implementing Compliance Risk Management (CRM) at KPP Pratama Atambua. The research subjects in this study were employees in the supervision and billing sections at KPP Pratama Atambua.

The results of this study state that in implementing the CRM system there are ethics that must be obeyed by employees, one of which is not disseminating personal data of taxpayers to parties who are not concerned. Not sharing personal data is also a position secret that must be obeyed by KPP Pratama Atambua employees. If there is a violation of the rules and ethics that have been implemented, the employee will be subject to a code of ethics sanction, which is divided into mild, moderate and severe penalties.

Keywords: Ethics, Compliance Risk Management (CRM)