

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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. Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jendral (Dirjen) Pajak No. SE-24/PJ/2019, CRM merupakan proses pengelolaan risiko kepatuhan wajib pajak yang dilakukan secara sistematis, terukur, objektif, dan berulang. Sistem ini diterapkan dengan tujuan sebagai salah satu upaya untuk menuju kepatuhan pajak yang berkelanjutan.

Seiring dengan berjalannya waktu, dan dengan adanya perkembangan ilmu teknologi, sektor perpajakan juga mengalami perkembangan teknologi, salah satunya adalah dengan penerapan sistem CRM tersebut. Namun, tidak hanya menerapkan sistem CRM saja, karena pada tahun 2005 sistem administrasi perpajakan juga sudah menggunakan *electronic system* atau *e-system*. Sistem tersebut antara lain *e-SPT*, *e-Billing*, *e-Registration*, dan *e-Filing*. Penyesuaian ini juga merupakan salah satu yang paling penting karena akan membantu dalam mengurangi penggelapan pajak, penghindaran, dan peningkatan kepatuhan pajak. Selain itu, ada pula pengembangan sistem administrasi yang disahkan pada 2018, yaitu *Core Tax System*, dan juga CRM. Sehubungan dengan hal ini, dalam penerapan *electronic system*, dan juga sistem CRM ini tentu ada etika-etika yang harus diperhatikan dan harus diterapkan oleh pegawai pajak.

CRM merupakan sistem yang diluncurkan oleh DJP dengan tujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Menurut *Organization of Economic Co-Operation and Development* (OECD), prosedur terorganisir yang dikenal sebagai CRM digunakan secara berkala sebagai bagian dari manajemen risiko secara umum untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, menilai, dan mengelola risiko kepatuhan pajak untuk membantu pengambilan keputusan dalam konteks penegakan kepatuhan (Organization for Economic Co-operation and Development, 2004). CRM juga memiliki beberapa fungsi dan salah satunya yaitu fungsi pengawasan dan pemeriksaan pajak. Terkait dengan fungsi tersebut, hasil penelitian yang dilakukan oleh Astuti dkk (2021) menyatakan bahwa dengan adanya sistem *Compliance Risk Management* ini membuat penerimaan pajak pada KPP Pasar Senen mengalami peningkatan dan juga kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan juga mengalami peningkatan. Dari penelitian tersebut dapat diketahui bahwa, CRM ini cukup berkontribusi dan berguna bagi DJP.

Penelitian yang dilakukan oleh Nabila dan Fitriandi (2021) menyatakan bahwa karena kesulitan memperbaharui data, keterlambatan pembaruan data, dan gangguan akses data, CRM masih memiliki banyak keterbatasan dalam fungsinya sebagai fungsi penagihan. Hal-hal tersebut menyebabkan CRM dalam fungsinya sebagai fungsi penagihan belum bisa menjadi *Decision Support System* (DSS) utama, dan hanya berperan sebagai *trigger* atau data tambahan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan juga bahwa CRM sebagai fungsi penagihan artinya masih membutuhkan perbaikan karena belum memadai.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Misbahudin dan Mustaruddin (2021) menyatakan bahwa CRM berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hasil uji regresi penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi CRM maka memiliki kecenderungan semakin tinggi atas kepatuhan pajak. Hasil dari pengujian tersebut juga

menyatakan bahwa penerapan CRM belum cukup berpengaruh untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penerapan sistem CRM yang berbasis teknologi digital ini, juga sangat diperlukan penerapan etika didalamnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ismaya dkk (2020) menyatakan bahwa dalam penggunaan teknologi harus tetap memperhatikan etika karena dalam penggunaan teknologi ini, kita melakukan komunikasi dan juga berhubungan dengan orang lain sehingga membutuhkan kode etik tertentu. Sama halnya dengan penggunaan CRM ini, karena dalam penggunaan sistem ini pegawai DJP bisa melihat dan mengetahui data pribadi dari Wajib Pajak (WP) maka dalam penggunaannya juga perlu diterapkan etika agar tidak terjadi penyalahgunaan data pribadi WP.

Pengertian etika menurut Fahmi (2018) yakni istilah "etika" berasal dari kata Yunani "ethos", yang bila digunakan dalam bentuk jamak (ta etha), berarti "adat istiadat" atau "kebiasaan". Mengambil perpanjangan dari istilah tersebut, maka etika dapat diartikan pula sebagai sebuah tindak tanduk yang mengikuti aturan-aturan dimana aturan-aturan tersebut telah membentuk moral masyarakat dalam menghargai adat istiadat yang berlaku. menurut Ardianingsih (2018:30) etika berarti refleksi kritis dan logis atas nilai dan norma yang digunakan sebagai sarana pengendalian diri.

Penerapan etika dalam kehidupan, juga diterapkan dalam dunia profesi. Setiap profesi yang diakui saat ini yang menawarkan layanan masyarakat juga harus memiliki kode etik yang mengatur etika profesi. Menurut Keraf (2009), isu-isu yang tercakup dalam kode etik profesi terdiri dari etika yang terutama berfungsi untuk menjaga kepentingan klien jasa profesional. Kode etik memiliki dua tujuan utama yakni yang pertama, melindungi masyarakat dari kemungkinan dirugikan oleh kelalaian profesional, baik kelalaian itu disengaja atau tidak; yang kedua adalah untuk melindungi seluruh profesi dari perilaku buruk beberapa orang yang menyebut diri mereka profesional.

Keterkaitan etika dengan dunia perpajakan juga melibatkan beberapa pihak didalamnya, seperti pegawai DJP, maupun wajib pajak. Sektor perpajakan juga memiliki kode etik, yakni kode etik pegawai Direktorat Jendral Pajak, yaitu dimana seluruh jajaran DJP harus menyadari, memahami, menghargai, dan melaksanakan tugas sesuai dengan standar tata kelola yang baik. Kemudian, karyawan DJP terikat oleh kode etik ketika melakukan tugas mereka sebagai karyawan pajak, salah satunya adalah persyaratan bahwa dalam menjalankan profesinya perlu dilakukan dengan profesionalisme, keterbukaan, dan akuntabilitas. Jika melihat lebih lanjut terkait hubungan antara kode etik pegawai DJP dengan penerapan CRM, bisa diketahui bahwa dengan adanya sistem tersebut, bisa membantu pegawai DJP untuk bekerja lebih profesional dengan memberikan layanan yang lebih optimal, dimana melalui sistem ini pelayanan kepada wajib pajak bisa disesuaikan dengan kebutuhannya. Selain itu, juga penerapan pengawasan berbasis risiko pada sistem ini juga akan membantu DJP untuk melayani wajib pajak dengan lebih adil dan juga transparan, sehingga mengurangi risiko ketidakpercayaan dan curiga antara pegawai DJP dan WP, dan kepatuhan pajak secara sukarela akan tercipta dengan sendirinya.

Etika yang harus diterapkan oleh pegawai DJP terkait dengan penggunaan sistem CRM yang mana melibatkan data pribadi WP yakni tercantum dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1/PM.3/2007 tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jendral Pajak Menteri Keuangan Indonesia. Tercatat dalam kode etik pegawai DJP tersebut, tepatnya pada pasal 3 yakni pegawai DJP harus mengamankan data dan atau informasi yang dimiliki Direktorat Jendral Pajak. Kemudian, tercantum juga dalam pasal 4 setiap pegawai dilarang untuk menyalahgunakan data dan atau informasi perpajakan. Selain itu dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 222/KMK.03/2002 tentang Kode Etik Pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak juga dinyatakan bahwa setiap pegawai dilarang untuk memanfaatkan data atau informasi perpajakan untuk memperoleh keuntungan pribadi pegawai. Dari

beberapa peraturan tersebut dapat diketahui bahwa dalam hal apapun khususnya dalam penerapan CRM ini sudah pasti terdapat etika yang harus dipatuhi. Apabila tidak dipatuhi maka akan dinyatakan sebagai pelanggaran etika, dan akan dikenakan sanksi atas pelanggaran kode etik.

Penerapan sistem ini sudah pasti tidak terlepas dari manfaat yang akan dirasakan dan dialami entah bagi pegawai DJP maupun bagi WP. Beberapa manfaat yang bisa dirasakan yakni pegawai DJP bisa menggolongkan kriteria WP berdasarkan tingkat kepatuhannya, dan bagi WP yang patuh maka restitusi atau pengembalian atas pembayaran berlebih yang telah dilakukan oleh WP dapat dipercepat, dan bagi WP yang tidak patuh, maka tidak menjadi prioritas untuk diberikan restitusi. Selain itu, penerapan CRM ini dapat membantu pegawai DJP untuk lebih adil dan transparan dalam melayani WP sehingga dapat mewujudkan paradigma kepatuhan sukarela. CRM juga membantu DJP dalam mencapai tujuan strategis organisasinya dalam pengambilan keputusan yang lebih terarah dan prioritas. Oleh karena itu, penerapan sistem ini dilakukan dengan harapan bahwa kedepannya kepatuhan WP terus meningkat.

Etika teknologi informasi mengacu pada serangkaian prinsip mengenai apa yang baik dan tidak etis saat mengumpulkan, menyimpan, dan menyebarkan data kepada masyarakat umum menggunakan peralatan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi juga menuntut etika, salah satunya tidak mengakses sistem informasi orang lain secara tidak sah karena ini dapat dikategorikan sebagai pencurian data. Selain itu, dengan berkembangnya teknologi dan media elektronik, kemampuan sumber daya manusia juga menjadi lebih tinggi yang mengakibatkan sering sekali terjadinya pelanggaran dalam dunia teknologi informasi, seperti adanya penyadapan, pencurian data, dan munculnya berita-berita hoax.

Membahas lebih lanjut terkait etika, etika teknologi informasi, dalam penerapan *Compliance Risk Management* (CRM) juga tentu ada etika didalamnya. Terkait etika dalam penerapan CRM, pelaksanaannya sudah sesuai

kode etik yang berlaku atau belum, dan aman bagi data Wajib Pajak atau tidak, akan diteliti oleh peneliti dalam penelitian ini. Meskipun hingga saat ini belum terdapat kasus terkait penyalahgunaan etika dalam sistem CRM ini, tidak menutup kemungkinan bahwa sampai kapanpun tidak akan terjadi masalah dalam penerapan sistem ini. Karena ketertarikan terkait etika dalam penerapan CRM ini, maka peneliti mengangkat topik terkait CRM dengan harapan bahwa hasil dari penelitian ini, bisa melihat, dan mengevaluasi terkait terlaksana atau tidaknya penerapan etika dalam penggunaan sistem CRM, dan juga mengetahui etika apa saja yang perlu diterapkan dalam penggunaan sistem CRM ini khususnya pada KPP Pratama Atambua. Selain itu peneliti juga berharap bahwa semoga dengan adanya penelitian ini, bisa membantu mengurangi terjadinya penyalahgunaan etika dalam sistem CRM pada DJP, dan juga bisa membantu pembaca penelitian ini untuk lebih mendalami dan memahami terkait etika penerapan CRM dan pentingnya etika tersebut.

KPP Pratama Atambua juga dipilih menjadi lokasi penelitian karena jika dilihat dari penelitian-penelitian yang ada, penulis belum menemukan penelitian yang dilakukan pada KPP Pratama Atambua. Selain itu, tujuan penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Atambua adalah juga untuk melakukan evaluasi terkait penggunaan sistem ini, karena jika dilihat secara umum pada daerah tersebut, perkembangan teknologi informasi belum begitu berkembang dengan baik khususnya pada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan di Atambua agar bisa melihat apakah sistem ini bisa diterapkan dan dilaksanakan dengan baik atau tidak pada daerah tersebut, selain itu juga karena peneliti belum menemukan penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Atambua, dan juga karena daerah tersebut yang cukup kecil, dan sebagian besar warga saling mengenal, maka peneliti ingin melihat apakah penerapan sistem ini bisa dilakukan dengan baik atau tidak.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini digunakan untuk melakukan pembatasan dalam objek penelitian yang akan diangkat dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini akan difokuskan pada “Etika Penerapan *Compliance Risk Management (CRM)*” yang objek utama dari penelitian ini adalah Kantor Pajak Pratama yang berlokasi di Atambua, Nusa Tenggara Timur.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan yang ingin penulis capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang etika dalam penerapan CRM pada KPP Pratama Atambua, dan mengetahui tentang etika dalam penerapan CRM tersebut telah terlaksana dengan baik dan benar atau belum.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Dengan adanya hasil dari penelitian ini, penulis mengharapkan agar penelitian ini bisa menjadi acuan bagi peneliti berikutnya yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang serupa dengan topik ini. Dan juga penulis mengharapkan agar penelitian ini bisa digunakan sebagai pembanding bagi peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Penulis mengharapkan agar penelitian ini bisa memberikan informasi dan pengetahuan tentang etika dalam penerapan CRM bagi seluruh komponen yang terlibat dalam kantor pajak termasuk pegawai pajak khususnya pada KPP Pratama Atambua, dan bagi pihak-pihak luar yang memiliki ketertarikan dalam bidang ini.

1.5 **Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari lima bab. Lima bab tersebut saling berkaitan dan berhubungan satu sama lain. Lima bab tersebut yakni

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab 1 yakni pendahuluan, membahas tentang latar belakang masalah dari topik yang akan dibahas dalam penelitian ini, fokus penelitian yang berisi tentang pembatasan dari objek yang akan diteliti, tujuan penelitian yang ditulis dalam bentuk pernyataan, manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB 2 RERANGKA BERPIKIR

Pada bab 2 rerangka berpikir membahas tentang penjelasan dari fenomena yang akan diteliti, dan konsep teoritis yang berisi konsep teori dan kajian dari data sebelumnya.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bab 3 metode penelitian, membahas terkait pendekatan penelitian beserta alasan dari pemilihan model pendekatan yang digunakan, setting atau situs penelitian yang menjelaskan terkait pemilihan tempat penelitian yang dipilih, jenis dan sumber data yang membahas tentang klarifikasi dari sumber data, alat dan metode pengumpulan data yang membahas tentang media yang digunakan dalam pengumpulan data, dan penjelasan tentang cara memperoleh data, teknik *transferability*, *trustworthiness*, dan *dependability* dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab 4 analisis dan pembahasan, membahas tentang hasil dari data yang telah diolah, dan proses pencarian dan penemuan informan, dan hasil dari analisis data dalam penelitian.

BAB 5 SIMPULAN, DAN SARAN

Pada bab 5 simpulan, dan saran membahas tentang hasil akhir dari keseluruhan penelitian, dan juga saran yang bisa diberikan untuk menjadi masukan bagi peneliti berikutnya