

**ANALISIS *COMPLIANCE RISK MANAGEMENT* (CRM) DALAM  
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
PALEMBANG ILIR TIMUR**

**SKRIPSI**



**Nama : Nurdiana  
NIM : 222016217**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2020**

**SKRIPSI**

**ANALISIS *COMPLIANCE RISK MANAGEMENT* (CRM) DALAM  
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
PALEMBANG ILIR TIMUR**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada  
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Nurdiana  
NIM : 222016217**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2020**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurdiana  
NIM : 222016217  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan  
Judul Skripsi : Analisis *Compliance Risk Management* (CRM) dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

Dengan ini Saya Menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain kecuali secara tulisan dengan jelas dicantumkan sebagian acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperbolehkan karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Maret 2021



Nurdiana

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Analisis *Compliance Risk Management* (CRM) dalam  
Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor  
Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur  
Nama : Nurdiana  
NIM : 222016217  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi: Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal 30 Januari 2021

Pembimbing I

Pembimbing II

Betri, S.E., M.Si., Ak., CA

NIDN/NBM: 0216106902/944806

Saekarini Yuliachtri, S.E., M.Si., Ak., CA

NIDN/NBM: 0211078301

Mengetahui,

Dekan

u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



Betri, S.E., M.Si., Ak., CA

NIDN/NBM: 0216106902/944806

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### *Motto*

- ❖ *Kerjakan, jangan berhenti*
- ❖ *Man jadda wa jada*

*(Nurdiana)*

*Skripsi ini kupersembahkan kepada:*

- ❖ *Bapak dan Mamaku Tercinta*
- ❖ *Saudara-saudaraku Tersayang*
- ❖ *Keluargaku Terkasih*
- ❖ *Almamaterku*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PRAKATA

Alhamdulillah robbil'alamin, Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Analisis *Compliance Risk Management* (CRM) dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur”. Skripsi ini disusun sebagai syarat menyelesaikan jenjang Strata I (satu) guna meraih gelar sarjana pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisni Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, yaitu bab pendahuluan, bab kajian pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis, bab metode penelitian, bab hasil penelitian dan pembahasan serta bab simpulan dan saran. Meski dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki, tetapi penulis yakin tanpa adanya saran, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak mungkin dapat tersusun sebagaimana mestinya.

Ucapan terimakasih penulis juga sampaikan terutama kepada bapakku Saning dan mamakku Nurlia serta keluargaku yang doa dan bantuan memiliki makna besar dalam proses ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak Betri Sirajuddin, S.E., Ak., M.Si., CA dan Ibu Saekarini Yuliachtri, S.E., Ak., M.Si., CA. Yang telah membimbing dan memberikan masukan guna menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri Sirajuddin, S.E., Ak., M.Si., CA, selaku Pembimbing Akademik dan Ketua Program Studi Akuntansi dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta para staf dan karyawan.
5. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.
6. Semoga Allah membalas budi baik atas seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan, Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca dan berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukkan saya ucapkan terima kasih.

Palembang,     Maret 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN DEPAN/COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PRAKATA.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>11</b>



<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>D. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>12</b>
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>13</b>
<b>1. <i>Compliance Risk Management</i> .....</b>	<b>13</b>
a. Pengertian <i>compliance risk management</i> .....	13
b. Implementasi <i>compliance risk management</i> .....	16
<b>2. Kepatuhan wajib pajak.....</b>	<b>23</b>
a. Pengertian kepatuhan wajib pajak .....	23
b. Manfaat kepatuhan wajib pajak.....	26
c. kriteria kepatuhan wajib pajak.....	27
d. Jenis-Jenis kepatuhan wajib pajak.....	30
e. Pengukuran kepatuhan wajib pajak .....	33
<b>3. Penerimaan Pajak .....</b>	<b>36</b>
a. Pengertian Penerimaan Pajak .....	36
b. Upaya meningkatkan penerimaan Pajak .....	39
<b>4. Penerimaan pajak penghasilan .....</b>	<b>40</b>
a. Pengertian pajak penghasilan .....	40
b. Subjek pajak penghasilan .....	41
c. Objek pajak penghasilan.....	43
d. Indikator penerimaan pajak penghasilan .....	45

<b>5. Tinjauan pajak penghasilan badan .....</b>	<b>45</b>
a. Pengertian pajak penghasilan badan.....	45
b. Bukan subjek pajak .....	47
c. Subjek pajak dalam negeri.....	47
d. Objek pajak penghasilan.....	48
e. Tarif pajak penghasilan badan.....	49
f. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan PPh Badan.....	50
<b>B. Penelitian Sebelumnya .....</b>	<b>51</b>
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
<b>A. Jenis Penelitian.....</b>	<b>54</b>
<b>B. Lokasi Penelitian.....</b>	<b>55</b>
<b>C. Operasionalisasi Variabel .....</b>	<b>55</b>
<b>D. Data yang Diperlukan .....</b>	<b>56</b>
<b>E. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>57</b>
<b>F. Analisis Data dan Teknik Analisis .....</b>	<b>58</b>
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>61</b>
<b>A. Hasil Penelitian .....</b>	<b>61</b>
<b>1. Gambaran umum tempat penelitian .....</b>	<b>61</b>
a. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur .....	61
b. Struktur organisasi.....	64

c. Wilayah kerja.....	66
d. Visi dan misi.....	67
<b>B. Hasil pengolahan data .....</b>	<b>68</b>
1. Analisis kepatuhan dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak .....	69
2. Analisa kepatuhan dalam penyampaian surat pemberitahuan.....	72
3. Analisis kepatuhan dalam pelaporan yang benar (atas perhitungan dan pembayaran pajak terutang) .....	74
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>77</b>
<b>A. Simpulan.....</b>	<b>77</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>78</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Table I.1 Data Jumlah SPT Badan, .WP Badan dan Realisasi Penerimaan Pajak .....	8
Table 1.2 Jumlah wajib Pajak .....	9
Tabel I.3 Target Dan Realisasi Penerimaan .....	9
Table II.1 Penelitian Sebelumnya.....	52
Table III.1 Operasional Variabel .....	55

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar IV.1 Struktur Organisasi.....	64
--------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Fotokopi Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 Surat Keterangan Riset Dari Tempat Penelitian
- Lampiran 3 Fotokopi Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an
- Lampiran 4 Fotokopi Sertifikat Magang
- Lampiran 5 Fotokopi Sertifikat Aplikasi Komputer
- Lampiran 6 Fotokopi Sertifikat BREVET AB
- Lampiran 7 Fotokopi Sertifikat Kuliah Umum Perpajakan tentang Implementasi PP  
23 Tahun 2018
- Lampiran 8 Fotokopi Sertifikat SPSS
- Lampiran 9 Fotokopi Sertifikat MYOB
- Lampiran 10 Fotokopi Sertifikat Perpajakan Lanjutan
- Lampiran 11 Pernyataan Bebas Plagiat
- Lampiran 12 Biodata Penulis

## ABSTRAK

### **Nurdiana/222016217/Analisis Compliance Risk Management (CRM) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.**

Rumusan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Compliance Risk Management (CRM) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur. Tujuannya Untuk mengetahui Analisis Compliance Risk Management (CRM) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer dan skunder.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur Belum Sepenuhnya Menerapkan sistem compliance risk management (CRM) fungsi Ekstensifikasi Dalam kegiatan pengawasan, Kepatuhan dalam penyampaian surat pemberitahuan di kantor pelayanan pajak pratama Palembang Ilir Barat kurang baik hal ini dikarenakan banyak wajib pajak yang tidak melaporkan SPTnya, dan Pelaporan atas perhitungan dan pembayaran pajak terutang bukan sebuah sanksi, melainkan bukti dari tanggung jawab setiap wajib pajak. Tidak seperti utang pajak, pajak terutang tidak membebani wajib pajak dengan bunga, denda, atau kenaikan tarif akibat kelalaian. Wajib Pajak juga secara aktif menghitung pajak terutang sendiri, tidak tergantung pada surat pemberitahuan atau peringatan.

**Kata Kunci:** *Compliance Risk Management (CRM)*, Kepatuhan Wajib Pajak


## ABSTRAK

**Nurdiana / 222016217 / Compliance Risk Management (CRM) analysis in Improving the Corporate Taxpayer Compliance at Pratama Tax Office of Ilir Timur Palembang.**

The formulation of the problem in this study was how the Compliance Risk Management (CRM) in improving the Corporate Taxpayer Compliance Pratama tax office of Ilir Timur Palembang. The aim was to find out the analysis of Compliance Risk Management (CRM) in improving corporate taxpayer compliance at Pratama Tax Office in Palembang Ilir Barat. This study was quantitative research. The data used in this study were primary and secondary data.

The results of this study indicated that Pratama Tax Office in Palembang Ilir Timur did not fully implement a compliance risk management (CRM) system, the Extensification function on the report on the letter of notification in Pratama tax office in Palembang was not good, and it was because there were many taxpayer did not report the letter of notification, and the reports of calculation and payment of tax payable that was not as a sanction, however the evidence of the responsibility of each taxpayer. Unlike tax payable, payable tax was not a burden to the taxpayer with tax interest, penalties, or increase in rates due to negligence. Taxpayers were also actively in calculating the tax payable themselves, independently of notification or warning letters.

**Keywords:** Compliance Risk Management (CRM), Taxpayer Compliance

NO	NAMA	NIM	KETERANGAN
A13	Nurdiana	222016217	



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan Negara berkembang yang sebenarnya memiliki bermacam-macam potensi untuk menjadi Negara yang lebih maju. Namun Indonesia tidak bisa memanfaatkan potensi yang di miliki tersebut. Bisa dilihat dan di rasakan, Indonesia memiliki banyak permasalahan dari beberapa sektor yang ada, salah satu masalah yang terbesar adalah di sektor ekonomi dan pembangunan, untuk memperbaiki hal tersebut Indonesia perlu mewujudkan kemandirian bangsa. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa dalam pembiayaan pembangunan dan perekonomian yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak (M.Farouq, 2018:138).

Jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah. Namun, bertambahnya jumlah wajib pajak tersebut tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Masalah kepatuhan tersebut menjadi kendala dalam pemaksimalan penerimaan pajak. Sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional salah satunya adalah pajak (Rudyanto dan hidayatullah, 2016: 59).

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan di gunakan keperluan Negara bagi kemakmuran rakyat (Siti, 2017:2). Pajak penghasilan (PPh) adalah pajak yang di bebaskan pada penghasilan perorangan, perusahaan atau badan hukum lainnya.

Jumlah Wajib Pajak Badan yang terdaftar tentunya secara otomatis akan meningkatkan penerimaan pajak yang akan diperoleh meskipun. Sebenarnya banyak jumlah wajib pajak badan tersebut belum tentu mengidentifikasikan bahwa penerimaan pajak. Khususnya penerimaan pajak penghasilan badan dapat meningkat. Terutama pada periode-periode yang akan datang. Logikanya, pada saat terjadi penambahan jumlah wajib badan maka akan diikuti dengan meningkatnya jumlah penerimaan pajak penghasilan badan yang signifikan, penambahan jumlah wajib pajak badan yang seperti inilah yang dapat diharapkan meningkatnya penerimaan pajak penghasilan badan pada masa yang akan datang. Target pajak perlu ditumbuhkan mengingat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, oleh dari itu perlu mengkaji secara insentif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak khususnya wajib pajak badan (Laksono, 2011)

Sistem Perpajakan selalu mengalami perubahan setiap masa ke masanya sesuai perkembangan bangsa dan negara, baik dalam bidang kenegaraan maupun bidang sosial dan ekonomi ([bppk.kemenkeu.go.id](http://bppk.kemenkeu.go.id)). Penagihan pajak merupakan iuran wajib warga negara selaku wajib pajak serta peran aktif dalam membiayai berbagai keperluan negara yaitu seperti pembangunan nasional yang pelaksanaannya diatur dalam undang-undang dan peraturan untuk kesejahteraan bangsa dan negara.

Teori kepatuhan pajak menyatakan bahwa pada dasarnya tidak ada wajib pajak bersedia membayar pajak secara sukarela. Bagi Negara pajak merupakan sumber penerimaan penting bagi Negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara. Namun bagi perusahaan pajak merupakan beban yang akan mengurangi laba bersih (Suandi,2011:1). Perusahaan sebagai wajib pajak menempatkan pajak sebagai beban dan selalu berusaha untuk memaksimalkan laba melalui berbagai macam efisiensi beban termasuk beban pajak.

Kepatuhan wajib pajak seharusnya diterapkan dalam setiap individu wajib pajak untuk membayar pajak tepat pada waktu. Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan, dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Sofyan, 2005:45)

Surat Pemberitahuan (SPT) tidak hanya berfungsi sebagai data melainkan sarana alat komunikasi antara wajib pajak dengan pegawai pajak yang membantu Wajib Pajak atau Subjek Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan cara membina Wajib Pajak yaitu dengan memberikan informasi terbaru mengenai peraturan perpajakan dan mempertanggung jawabkan pemenuhan semua kewajiban perpajakan dalam perusahaan selama periode waktu tertentu (Mardiasmo, 2016: 35)

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 974/KMK.01/2016 *Compliance Risk Management* (CMR) adalah suatu proses pengelolaan risiko kepatuhan WP secara menyeluruh yang meliputi identifikasi, pemetaan, pemodelan dan mitigasi atas resiko kepatuhan wajib pajak serta evaluasinya. Melalui serangkaian proses CRM akan tercipta suatu kerangka kerja yang sistematis, terukur dan objektif. Secara lebih sederhana, CRM dapat diartikan sebagai sebuah proses pengelolaan risiko kepatuhan WP yang dilakukan secara sistematis oleh DJP.

Menurut Dwikora (2019: 78), Kepatuhan Perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku. Dengan kata lain, wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang taat, memenuhi dan melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Menurut Siti (2010: 138), Kepatuhan Perpajakan yaitu sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan ada dua macam yaitu Kepatuhan Formal dan Kepatuhan Material. Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) tahunan tanggal 31 maret apabila wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan pajak penghasilan tahunan sebelum atau pada tanggal 31 maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi. Kepatuhan Material, yaitu sesuai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur lengkap dan benar surat pemberitahuan SPT sesuai ketentuan dan menyampaikan ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Menurut Chaizi dalam Siti (2013:139), Mengemukakan bahwa: “Kepatuhan wajib pajak adalah Kepatuhan WP dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan dalam pembayaran tunggaknya”.

Penelitian ini didasarkan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Cristian dan Agus (2013), dengan judul penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan memenuhi kewajiban membayar pajak di Surabaya. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor kesadaran perpajakan, fiskus, hukum pajak dan sikap rasional secara simultan dan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Surabaya.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Monita Dkk (2015), dengan judul analisis kepatuhan wajib pajak badan berdasarkan realisasi penerimaan pajak penghasilan badan (study kasus KPP pratama kota bitung). Hasil penelitian tingkat kepatuhan wajib pajak badan berdasarkan realisasi penerimaan PPh badan pada kpp Pratama bitung sudah sangat patuh. Berdasarkan target penerimaan pph badan dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2012-2014 meningkat namun tidak rasional karena pada tahun 2013 mengalami kenaikan yang cukup tinggi yaitu mencapai 85,31% dari tahun 2014 yaitu hanya meningkat 28,27% sedangkan realisasi penerimaan pph badan dari tahun 2012-2014 meningkat.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Meivika (2015), dengan judul pengaruh tingkat kepatuhan wajib pajak badan terhadap peningkatan penerimaan pajak yang dimoderasi oleh pemeriksaan pajak pada KPP Pratama Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak badan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak,

sedangkan pengaruh antara tingkat kepatuhan wajib pajak badan terhadap peningkatan penerimaan pajak diperlemah dengan adanya variabel moderating sebagai pemeriksaan pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Irvan M.R di Sub Bagian Umum KPP Pratama Palembang Ilir Timur bahwa di Palembang masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar pajak, karena banyak yang beranggapan bahwa uang pajak hanya di nikmati oleh kalangan yang berkepentingan saja dan minimnya pemahaman serta sering terjadi perubahan peraturan perpajakan. Oleh karena itu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur sering melakukan sosialisasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. perpajakan dan penyampaian atau juga pelaporan surat pemberitahuan (SPT) tahunan/masa yang dilakukan dengan teknologi dan prosedur yang akan memudahkan wajib pajak tersebut.

Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak didaerah-daerah melakukan ekstensifikasi dan intensifikasi dalam usaha peningkatan penerimaan pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur mengalami peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar tetapi mengalami penurunan dari penerimaan yang ditargetkan dari tahun ke tahun. Berdasarkan UU PPh khususnya pasal 2, subjek pajak dibagi menjadi dua, yaitu orang pribadi dan badan. Jumlah wajib pajak badan yang

terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur pada tahun 2019 sebanyak 166.794.

Berikut ini merupakan jumlah wajib pajak yang terdaftar dan Wajib Pajak Patuh di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur pada tahun 2016 sampai tahun 2019

**Tabel 1.1**  
**Jumlah SPT Badan, WP Badan dan Realisasi Penerimaan Pajak**  
**Di KPP Pratama Palembang Ilir timur**  
**Pada tahun 2016-2019**

Penerimaan	Tahun			
	2016	2017	2018	2019
<b>SPT Badan Di Terima</b>	3.965	3.929	4.578	4.318
<b>WP badan terdaftar</b>	16.895	17.774	18.497	19.240
<b>WP badan patuh</b>	6.559	6.057	7.131	6.919
<b>Realisasi penerimaan pajak</b>	1.736.865.862.644	1.650.793.941.644	1.810.306.227.602	1.027.375.570.120

**Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Timur, 2020**

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah wajib pajak yang terdaftar belum tentu menunjukkan peningkatan kepatuhan wajib pajak badan. Dari tahun ke tahun tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT tahunan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur mengalami peningkatan signifikan dan masih sangat rendah dibandingkan tingkat populasi yang ada. Pada tahun 2019 dari 19.240



yang terdaftar hanya 4.318 WP Badan yang melapor SPT. Hal ini menunjukkan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Wajib Pajak**  
**Di KPP Pratama Palembang Ilir timur**  
**Pada tahun 2016-2019**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah WP badan terdaftar</b>	<b>Jumlah WP badan patuh</b>	<b>Jumlah WP badan tidak patuh</b>
<b>2016</b>	16.895	6.559	10.336
<b>2017</b>	17.774	6.057	11.717
<b>2018</b>	18.497	7.131	11.366
<b>2019</b>	19.240	6.919	12.321

**Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Timur, 2020**

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat dari tabel diatas naiknya Wajib Pajak yang tidak patuh dikarenakan banyaknya Wajib Pajak yang baru terdaftar dan belum mendapat himbauan dari AR mereka untuk melapor SPT tepat pada waktunya. Jumlah Wajib Pajak yang melapor tidak mencapai target dari jumlah wajib pajak yang terdaftar, disini terbukti bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur pada saat ini masih rendah dalam membayar pajak.

Adapun Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak pada tahun 2016-2019 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

**Tabel 1.3**  
**Target dan Realisasi Penerimaan Pajak**  
**Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur**  
**Pada tahun 2016-2019**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Persentase</b>	<b>Kategori</b>
<b>2016</b>	2.034.930.049.123	1.736.865.862.644	85,35%	Cukup efektif
<b>2017</b>	2.100.006.452.000	1.650.793.941.644	78,60%	Kurang efektif
<b>2018</b>	2.128.023.765.000	1.810.306.227.602	85,06%	Cukup efektif
<b>2019</b>	2.011.054.744.000	1.027.375.570.120	51,08%	Kurang efektif

**Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Timur, 2020**

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat pada tahun 2016-2019 Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur Berfluktuatif yang mengalami naik turun dapat dilihat dari tabel persentase tersebut. Pada 2016 selisih antara target yang telah ditetapkan dan realisasinya berjumlah 298.064.186.479. Pada 2017 selisih antara target yang telah ditetapkan dan realisasinya berjumlah 449.212.510.356. Pada 2018 selisih antara target yang telah ditetapkan dan realisasinya berjumlah 317.717.537.398. Pada 2019 selisih antara target yang telah ditetapkan dan realisasinya berjumlah 983.679.173.880.

Hasil Wawancara dengan Bapak Irvan M.R di Sub Bagian Umum KPP Pratama Palembang Ilir Timur bahwa kepatuhan dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak masih banyak kurang direspon baik oleh wajib pajak serta kurangnya edukasi dan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban akan

pentingya membayar pajak maka upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan salah satunya ialah dengan melakukan sosialisasi, dengan melakukan kegiatan tersebut pastinya akan memberi pengaruh yang baik terhadap wajib pajak

Berdasarkan peneltian sebelumnya yang telah diuraikan maka penulis menarik judul penelitian yang berjudul ***Analisis Compliance Risk Management (CRM) dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.***

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu bagaimana *Compliance Risk Management (CRM)* dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk Mengetahui *Analisis Compliance Risk Management (CRM)* dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan diatas maka penelitian diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan secara empiris tentang kepatuhan wajib pajak badan berdasarkan realisasi penerimaan pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

2. Bagi KPP Pratama Palembang Ilir Timur

Manfaat penelitian ini bagi KPP Pratama Palembang Ilir Timur adalah untuk membantu memberikan informasi tentang kepatuhan wajib pajak badan berdasarkan realisasi penerimaan pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini di harapkan dapat menambah referensi khususnya tentang kepatuhan wajib pajak badan berdasarkan realisasi penerimaan pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adinur Prasetyo. (2016). *Konsep dan Analisis Rasio Pajak*. Jakarta. Elex Media Komputindo
- Chairil. (2017). *Manajemen Perpajakan*. Cetakan kelima edisi revisi. Jakarta: PT Centro Inti Media.
- Dirjen Pajak No. SE-24/PJ/2019, *Compliance Risk Management (CMR)*
- Dwikora. (2019:78). *Perpajakan Indonesia tentang Kepatuhan wajib pajak*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Erwin Harinurdian. (2009). *Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol. 16, No. 2.
- Fajar, dkk (2014). *Pengaruh Pemeriksaan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan Di Surabaya*.
- Fitriandi Primandita; Yuda Aryanto dan Agus Puji Priyono. (2014). *Kompilasi Undang-Undang Perpajakan Terlengkap*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ilyas, Wirawan B. dan Rudi Suhartono, (2013:102). *Hukum Pajak Material 1: Seri Pajak Penghasilan*. Salemba Humanika.
- Jatmiko. (2006:17). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Diskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang*. Universitas Diponegoro, Semarang: Tesis yang tidak dipublikasikan.
- Judisseno, (2010:52), *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Jotopurnomo dan Mangoting. (2018). *Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya*. Tax & Accounting Reviuw. Vol.1, No.37, Universitas Kristen Petra.
- Kautsar Riza Salman, Heru Tjaraka. (2019:242). *Pengantar Perpajakan : Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak*. Jakarta : Indeks

- Laksono, Jati Purbo. (2011). *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Perusahaan Industri Manufaktur Di Semarang*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang
- M. Farouq. (2018: 138). *Hukum pajak Indonesia*. Jakarta : Penerbit Kencana
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta. Penerbit Andi
- M. Zain, (2008:31). *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Meivika. (2015). *Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Yang Dimoderasi Oleh Pemeriksaan Pajak Pada KPP Pratama Semarang*.
- Monita dkk. (2015). *Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Badan Berdasarkan Realisasi Penerimaan Pajak Penhasilan Badan (Study Kasus Pada KPP Pratama Kota Bitung)*.
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama BPFE, Yogyakarta.
- Pandiangan. (2014:245). *Administrasi Perpajakan*, Penerbit Erlangga.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2013:139). *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmat Hidayat Lubis. (2018). *Pajak Penghasilan*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Ratna Mutia. (2016). *Jurnal Pendidikan Serambi Ilmu*. Vol. 26, No. 1.
- Rudyanto dan Hidayatullah. (2016:59). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Wilayah Kpp Pratama Pandeglang*.
- Siti Kurnia Rahayu. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Edisi Pertama. Yogyakarta.
- Siti resmi. (2017:2). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sofyan, Marcus Taufan. (2005). *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Tangerang: Sekolah Tinggi Akuntansi Negara.

Suandi, Erly. 2011. *Perencanaan Pajak*. Yogyakarta: Salemba Empat.

Suryadi. (2011). *Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak*. Jurnal Keuangan Publik, 4(1), 105-121.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.

Wahyu Sentosa. (2009). *Resiko ketidakpatuhan wajib pajak sebagai dasar peningkatan kepatuhan*. Trikonomika. 8(1): 1-13.

Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia*. Edisi Sepuluh. Buku Satu. Jakarta: Salemba Empat.

<https://bppk.kemenkeu.go.id/content/berita/pusdiklat-pajak-tugas-pengawasan-direktorat-jenderal-pajak-dalam-sistem-perpajakan-self-assessment-2019-11-05-0123d3d4/>