



## Compliance Risk Management Alat Pemantau Kepatuhan Wajib



Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menghadapi tantangan yang semakin besar, khususnya terkait penerimaan pajak. Target penerimaan pajak naik secara signifikan setiap tahun, namun jumlah pegawai DJP yang tersedia untuk mengawasi sangat terbatas. Selain itu, tantangan kepatuhan Wajib Pajak masih sangat rendah. DJP berusaha menghadapi tantangan tersebut dengan mengembangkan alat pembuatan keputusan dan analisis yang diberi nama *Compliance Risk Management*.

*Compliance Risk Management* (CRM) adalah 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.

Selama ini, DJP masih belum memiliki strategi berbasis risiko yang komprehensif dan terintegrasi. Strategi ini diperlukan untuk pengalokasian sumber daya untuk menentukan perlakuan yang tepat kepada Wajib Pajak sesuai dengan tingkat risikonya.

Keberadaan CRM diharapkan dapat membantu fiskus dalam menangani Wajib Pajak berdasarkan peta risiko. Selain itu, keberadaan CRM juga membantu DJP untuk melakukan manajemen alokasi sumber daya.

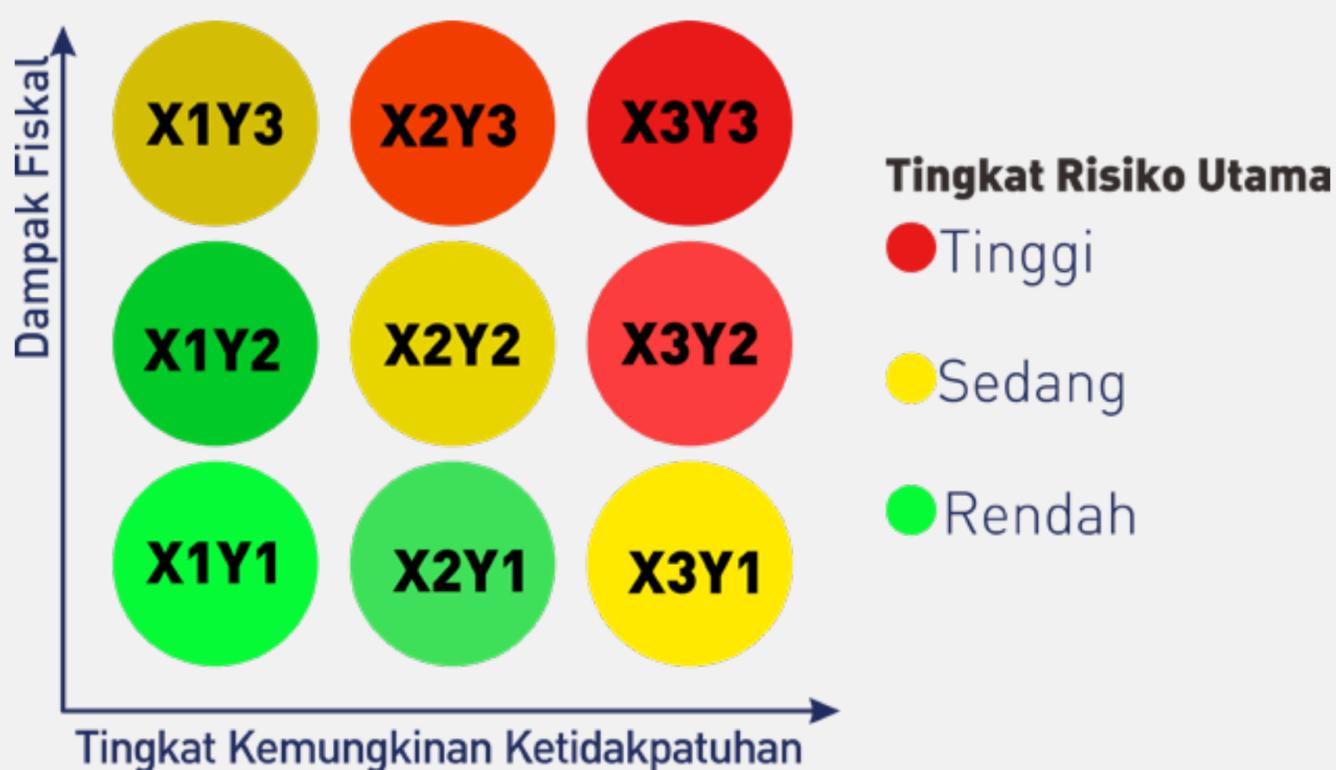
### Kelompok Wajib Pajak dan Peta Risiko

CRM mengelompokkan Wajib Pajak berdasarkan tingkat risikonya. Setiap Wajib Pajak memiliki risiko kepatuhan dan tingkat signifikansi terhadap penerimaan pajak. Berdasarkan tingkat kepatuhan, Wajib pajak dikelompokkan menjadi empat kelompok, yaitu;

1. kelompok Wajib Pajak patuh;
2. kelompok Wajib Pajak yang sebenarnya ingin patuh namun gagal;
3. kelompok Wajib Pajak tidak patuh;
4. kelompok Wajib Pajak yang tidak mau patuh dengan melawan hukum.

Berdasarkan kelompok Wajib Pajak tersebut, dihasilkan peta risiko yang mengelompokkan Wajib Pajak berdasarkan dampak fiskal serta kemungkinan ketidapatuhannya. Dalam peta risiko, Wajib Pajak dikelompokkan dalam sumbu X (Tingkat Kemungkinan Ketidapatuhan) dan sumbu Y (Dampak Fiskal).

Selain itu, Wajib Pajak terbagi menjadi tiga risiko utama: tinggi (warna merah), sedang (warna kuning), dan rendah (warna hijau). Berdasarkan



peta risiko ini, penanganan Wajib Pajak dapat dikelompokkan secara sistematis, terukur, dan obyektif.

## **CRM Sebagai Solusi**

CRM diharapkan menjadi solusi atas rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dan kenaikan target penerimaan pajak. Dengan pengimplementasian CRM, fiskus dapat memahami perilaku kepatuhan Wajib Pajak serta mampu mengarahkan proses penanganan Wajib Pajak sesuai tingkat risikonya. Wajib Pajak yang berisiko tinggi akan ditindaklanjuti terlebih dahulu oleh fiskus yang memiliki kompetensi untuk menangani Wajib Pajak tersebut.

Dengan adanya *risk engine* yang dimiliki oleh CRM, penanganan yang tepat atas Wajib Pajak berisiko dapat dilakukan. Proses pengelolaan risiko pun dapat dilakukan secara lebih sistematis. Ke depan, perlakuan yang tepat terhadap Wajib Pajak akan berperan dalam meningkatkan kepatuhan sekaligus mencegah timbulnya ketidakpatuhan Wajib Pajak.

Secara keseluruhan, CRM mampu mengoptimalkan pengambilan keputusan strategis melalui pendekatan berbasis risiko. Dalam jangka panjang, CRM akan mendorong DJP untuk menciptakan kepatuhan yang berkelanjutan.

## **Kapan CRM diterapkan?**

DJP akan menerapkan CRM sejak tanggal ditetapkannya Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-24/PJ/2019 tanggal 11 September 2019 tentang Implementasi Compliance Risk Management dalam Kegiatan Ekstensifikasi, Pengawasan, Pemeriksaan, dan Penagihan di Direktorat Jenderal Pajak. Mengingat surat edaran terkait CRM telah terbit, kegiatan sosialisasi CRM akan dilaksanakan di empat belas kota di Indonesia. Kegiatan sosialisasi tersebut dimulai di aula Cakti Buddhi Bhakti, Kantor Pusat DJP, Jakarta pada 15—16 September 2019. Dengan adanya kegiatan sosialisasi ini, harapannya peserta sosialisasi dapat lebih paham mengenai peran CRM.

## **CRM, #menujukepatuhanyangberkelanjutan**

### **Layanan Informasi Change Management:**

Telp: (021) 5250208, 5251509 ext. 51620

Email: [cmtaxreform@pajak.go.id](mailto:cmtaxreform@pajak.go.id)