

Evaluasi Proses Bisnis Pengawasan Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan

Harnanto¹, Hartono^{2*}

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹jalal_rumi85@yahoo, ²hartono.sisterstiami@gmail.com

* Corresponding author

ARTICLE INFO

Article history

Received : Desember 6, 2024

Revised : Februari 18, 2025

Accepted : Februari 27, 2025

Keywords

Proses Bisnis Pengawasan;
Kepatuhan Pajak;
Compliance Risk Management;
Data Pemicu.



Copyright (c) 2025
Abiwara : Jurnal Vokasi
Administrasi Bisnis

ABSTRACT

Peningkatan target penerimaan pajak setiap tahun mengharuskan proses pengawasan pajak yang lebih efektif dan efisien untuk mendorong kepatuhan formal dan materiil. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi proses bisnis pengawasan di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan pada tahun 2022, mengidentifikasi hambatan, serta menawarkan solusi untuk peningkatan berkelanjutan. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini menemukan bahwa kualitas data pemicu yang rendah, ketidakoptimalan sistem Compliance Risk Management (CRM), dan hambatan tindak lanjut pengawasan menjadi kendala utama. Rekomendasi mencakup perbaikan mekanisme pembentukan data pemicu, penguatan regulasi, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang penting untuk membiayai pembangunan dan penyediaan layanan publik. Dalam sistem perpajakan, kepatuhan wajib pajak (WP) memainkan peran krusial dalam menjamin tercapainya tujuan tersebut. Oleh karena itu, pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting dalam menjaga efektivitas sistem perpajakan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memastikan kepatuhan adalah melalui evaluasi dan peningkatan proses bisnis pengawasan di kantor pelayanan pajak (KPP).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Mampang Prapatan sebagai salah satu unit pelayanan pajak di Jakarta, memiliki peran vital dalam pengawasan pajak di wilayah tersebut. KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa wajib pajak yang terdaftar di wilayah kerjanya memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pengawasan yang dilakukan di KPP ini tidak hanya terbatas pada pemeriksaan administrasi, tetapi juga pada pemantauan pelaporan dan pembayaran pajak, serta deteksi dini terhadap potensi ketidakpatuhan. Namun, meskipun telah ada berbagai mekanisme dan proses yang diterapkan, tantangan dalam mencapai tingkat kepatuhan pajak yang optimal masih tetap ada. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap proses bisnis pengawasan yang ada untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pengawasan pajak. Evaluasi ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana proses bisnis yang diterapkan di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, serta untuk merumuskan langkah-langkah perbaikan yang dapat diterapkan guna mencapai hasil yang lebih baik.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap proses bisnis pengawasan di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus, penelitian ini akan menganalisis efektivitas berbagai langkah pengawasan yang telah dilakukan, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan sistem pengawasan agar lebih efisien dan berdampak pada tingkat kepatuhan pajak yang lebih tinggi. Dengan evaluasi yang komprehensif terhadap proses bisnis pengawasan, diharapkan dapat ditemukan strategi-strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, serta



mendorong optimalisasi penerimaan pajak yang menjadi salah satu fondasi penting dalam pembangunan ekonomi negara.

KAJIAN LITERATUR

Dalam bukunya yang berjudul *Taxing Ourselves: A Citizen's Guide to the Debate over Taxes*, Slemrod dan Bakija mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai “tindakan wajib pajak untuk mematuhi hukum perpajakan dengan cara melaporkan dan membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.” Mereka menjelaskan bahwa kepatuhan pajak mencakup baik kepatuhan sukarela (voluntary compliance) dalam pelaporan pajak yang benar, maupun kepatuhan yang dipaksa melalui pengawasan dan penegakan hukum. Kepatuhan pajak adalah kondisi di mana wajib pajak (baik individu maupun badan usaha) memenuhi kewajiban perpajakannya dengan cara yang sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku di suatu negara. Hal ini mencakup kewajiban untuk menghitung, melaporkan, dan membayar pajak tepat waktu dan sesuai jumlah yang benar.

Kepatuhan pajak adalah bagian penting dari sistem perpajakan yang adil dan efektif. Pada dasarnya, wajib pajak harus melaporkan pendapatan dan kewajiban pajaknya secara transparan, jujur, dan tepat waktu. Kepatuhan pajak yang baik akan memastikan bahwa negara mendapatkan pendapatan yang cukup untuk membiayai pembangunan dan menyediakan layanan publik kepada masyarakat.

Beberapa hal yang termasuk dalam kepatuhan pajak adalah:

1. Melaporkan Pendapatan: Wajib pajak harus melaporkan seluruh pendapatan yang diterima, baik dari sumber dalam negeri maupun luar negeri. Pendapatan yang tidak dilaporkan dapat dianggap sebagai penghindaran pajak, yang merupakan pelanggaran hukum.
2. Menghitung Pajak dengan Benar: Wajib pajak harus dapat menghitung jumlah pajak yang harus dibayar berdasarkan peraturan yang berlaku. Kesalahan dalam perhitungan pajak bisa berujung pada denda atau sanksi.
3. Membayar Pajak Tepat Waktu: Wajib pajak wajib membayar jumlah pajak yang telah dihitung sebelum batas waktu yang ditentukan oleh otoritas pajak. Keterlambatan pembayaran pajak dapat dikenakan denda atau bunga.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak:

1. Kesadaran Wajib Pajak: Pendidikan dan pemahaman tentang pentingnya pajak bagi negara dan masyarakat dapat meningkatkan kesadaran untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan.
2. Penegakan Hukum dan Sanksi: Penerapan hukum yang tegas terhadap penghindaran pajak dan pelanggaran lainnya dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Sanksi yang berat bagi pelanggaran pajak juga dapat memberikan efek jera.
3. Kemudahan dan Aksesibilitas: Sistem perpajakan yang efisien dan mudah diakses dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepatuhan pajak.
4. Insentif untuk Wajib Pajak Patuh: Beberapa negara memberikan insentif bagi wajib pajak yang taat, seperti pengurangan atau pembebasan pajak tertentu bagi individu atau perusahaan yang melakukan kepatuhan dengan benar.

Secara keseluruhan, kepatuhan pajak sangat penting untuk menciptakan sistem perpajakan yang adil dan efektif, yang pada akhirnya mendukung pembangunan negara dan kesejahteraan masyarakat. Sistem Informasi Pengawasan (SIP) adalah suatu sistem berbasis teknologi yang dirancang untuk memantau, mengawasi, dan mengontrol berbagai aktivitas atau proses yang terjadi dalam suatu organisasi atau sistem, terutama dalam konteks perpajakan. Dalam dunia perpajakan, SIP digunakan oleh otoritas pajak untuk memastikan bahwa wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, seperti pelaporan dan pembayaran pajak yang tepat waktu dan sesuai jumlah yang benar. Sistem ini bekerja dengan mengumpulkan, memproses, dan menganalisis data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti laporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), bukti

pembayaran, dan transaksi wajib pajak. Dengan pemantauan yang dilakukan secara real-time, SIP dapat mendeteksi potensi pelanggaran atau penghindaran pajak secara dini, sehingga tindakan preventif atau korektif dapat segera diambil. SIP juga membantu meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam administrasi pajak, memberikan laporan yang lebih akurat dan tepat waktu, serta mendorong peningkatan kepatuhan pajak melalui pengawasan yang lebih ketat dan transparan. Secara keseluruhan, Sistem Informasi Pengawasan berfungsi sebagai alat yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memastikan penerimaan pajak yang optimal untuk pembangunan negara.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Data yang diperoleh akan dipaparkan kemudian dianalisis dan dinarasikan sesuai dengan rumusan masalah peneliti. Moleong (2010 : 6) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk memenuhi fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan Bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Berdasarkan definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliable, dan obyektif. Dalam penelitian kualitatif cenderung bersifat deskriptif, *naturalistic*, dan berhubungan dengan “sifat data” yang murni kualitatif (Irawan, 2010: 52).

Menurut Bodgan dan Biklen dalam Sugiyono (2011:9), secara umum penelitian kualitatif memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci
2. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
3. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau *outcome*
4. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif
5. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati).

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui:

1. Wawancara Mendalam: Melibatkan aktor pengawasan, wajib pajak, dan konsultan pajak.
2. Analisis Dokumen: Studi terhadap laporan tahunan, regulasi, dan data internal DJP.
3. Observasi: Melihat langsung implementasi sistem pengawasan di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penerapan Sistem Informasi

Aplikasi *Approweb* telah meningkatkan transparansi proses pengawasan. Namun, beberapa hambatan ditemukan:

- **Kualitas Data Pemicu:** Banyak data yang tidak akurat atau tidak relevan, sehingga proses pengawasan sering tidak tepat sasaran.
- **Tindak Lanjut yang Lambat:** Ketergantungan pada sistem manual untuk validasi data memperlambat proses tindak lanjut.

Compliance Risk Management

CRM seharusnya memprioritaskan wajib pajak berdasarkan tingkat risiko. Namun, implementasinya belum optimal karena kurangnya integrasi data yang valid.

Hambatan dalam Proses Bisnis Pengawasan

1. **Asimetri Informasi:** Wajib pajak memiliki lebih banyak informasi tentang kegiatan ekonominya dibandingkan otoritas pajak (Lederman, 2016).
2. **Shadow Economy:** Tingginya aktivitas ekonomi informal membuat potensi pajak sulit tergali (Schneider, 2020).
3. **Ketidaksesuaian Regulasi:** Prosedur tindak lanjut pengawasan sering kali terhambat oleh aturan yang kaku.

Solusi

1. Peningkatan Kualitas Data Pemicu

Mengintegrasikan data eksternal melalui kerja sama dengan lembaga lain seperti ILAP dapat meningkatkan akurasi data pemicu.

2. Optimalisasi Compliance Risk Management

CRM harus diperkuat dengan algoritma analitik yang mampu memetakan risiko wajib pajak secara lebih efektif.

3. Pengembangan Kapasitas SDM

Memberikan pelatihan intensif kepada petugas pajak untuk meningkatkan kemampuan analisis dan manajemen risiko.

4. Penguatan Regulasi

Merevisi aturan terkait tindak lanjut pengawasan agar lebih fleksibel dan responsif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun proses bisnis pengawasan di KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan telah mengalami banyak perbaikan, tantangan utama seperti kualitas data pemicu, ketidakefisienan CRM, dan hambatan regulasi masih perlu diatasi. Dengan langkah-langkah strategis seperti peningkatan kualitas data, optimalisasi CRM, dan penguatan regulasi, pengawasan pajak dapat lebih efektif dalam mendorong kepatuhan formal dan materiil wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). *Laporan Statistik Indonesia 2023*.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2022). *Laporan Tahunan DJP 2022*. Jakarta: DJP.
- Hutahaean, J. (2014). *Sistem Informasi: Peran dan Penerapannya dalam Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. Edisi Terbaru. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nurmantu, S. (2020). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- OECD. (2013). *Tax Compliance Frameworks*. Paris: OECD Publishing.
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Schneider, F. (2020). *Shadow Economy in Emerging Markets*. Springer.