

ABSTRACT

This study aims to analyze how segmentation method applied and find constraint in application of segmentation method. Besides that, this research also will evaluate effectiveness segmentation method. Qualitative methods with study case approach used in this study. Primary Tax Office (PTO) Temanggung chosen as case study. Data collection is carried out with in-depth interviews, observation, and document collection. Based on results analysis, the following findings are obtained. Supervision and auditor team of Temanggung PTO seem have tried to develop supervision and audit methods based on SE-07/PJ/2020. However, they still face five challenges, namely low of data validity; low level of understanding about taxes owned by most taxpayers; the work area has a rough terrain; the technology used is still limited; and there is no employee mapping. In general, the segmentation method for strategic taxpayers has not been effective in increasing revenue because it only reached the target of 42% in 2021, while increasing the reporting of Annual Notification Letters (ANL) has been effective because it has reached the target of 100%. The segmentation method for other taxpayers to increase tax revenue has been effective because it is able to achieve the revenue target of 100%, but to increase the reporting of ANL has not been effective because it is only able to reach the target of 62%. Based on the findings, the implications of this study are that the research results support the theory of compliance risk; DGT should immediately make regulations regarding cooperation with local governments; DGT should improve the rules of SE-07/PJ/2020 by mapping employees; and DGT should immediately create an application that can be used to access office data while in the field.

Keywords: *Segmentation Method, Supervision, Audit, Account Representative*

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana metode segmentasi diterapkan dan menemukan kendala dalam penerapan metode segmentasi. Selain itu, penelitian ini juga akan mengevaluasi efektivitas metode segmentasi yang telah dilakukan. Metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus digunakan dalam kajian ini. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Temanggung dipilih sebagai kasus kajian. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi langsung, dan pengumpulan dokumen. Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menyajikan temuan sebagai berikut. Tim pengawas dan pemeriksa KPP Pratama Temanggung telah berupaya untuk mengembangkan metode pengawasan dan pemeriksaan di tahun 2021 berdasarkan SE-07/PJ/2020. Meskipun demikian, mereka masih menghadapi lima tantangan, yaitu validitas data yang masih rendah; masih rendahnya pemahaman pajak yang dimiliki oleh sebagian besar wajib pajak; wilayah kerja memiliki medan yang berat; teknologi yang digunakan masih terbatas; dan belum adanya pemetaan pegawai. Secara umum metode segmentasi untuk wajib pajak strategis belum efektif untuk meningkatkan penerimaan karena hanya mencapai target 42% di tahun 2021, sedangkan untuk meningkatkan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sudah efektif karena sudah mencapai target 100%. Metode segmentasi terhadap wajib pajak lainnya untuk meningkatkan penerimaan pajak sudah efektif karena mampu mencapai target penerimaan sebesar 100%, tetapi untuk meningkatkan pelaporan SPT Tahunan belum efektif karena hanya mampu mencapai target 62%. Berdasarkan temuan, implikasi penelitian ini, yaitu hasil penelitian mendukung teori risiko kepatuhan; DJP sebaiknya segera membuat aturan tentang kerja sama dengan pemerintah daerah; DJP sebaiknya menyempurnakan aturan SE-07/PJ/2020 dengan melakukan pemetaan pegawai; dan DJP sebaiknya segera membuat aplikasi yang dapat digunakan untuk mengakses data kantor saat berada di lapangan.

Kata Kunci: Metode Segmentasi, Pengawasan, Pemeriksaan, Account Representative