Didaktik : Jurnal Ilmiah FKIP Universitas Mandiri,
ISSN Cetak : 2477-5673 ISSN Online : 2614-722X
Volume 12 Nomor 04, Desember 2026

ANALISIS PERAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK DALAM PENGAWASAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA MAKASSAR

Muhamad Yusuf[1], Muh Nauval Al Kautsar[2], Muh Ilham Arief Nur[3], Muhammad Aqilun Zaki[4], Muh Fatur Rahman[5]
[1,2,3,4,5] Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar
[1]muhamad.yusuf15112005@gmail.com

ABSTRACT

The self-assessment system places taxpayers as the party who calculates, pays, and reports their own taxes, so the quality of supervision by the Directorate General of Taxes (DGT) becomes the main determinant of compliance. This study aims to analyze the role of the DGT in supervising taxpayer compliance in Makassar City, covering the forms of supervision, the division of tasks among officers, the use of information technology, the approaches applied to different taxpayer groups, and the challenges encountered. The study employs a descriptive qualitative approach with semi-structured interview data from DGT employees directly involved in supervision. The results show that supervision proceeds in stages through appeals, Requests for Explanation of Data and/or Information (SP2DK), visits, and audits, with Compliance Risk Management (CRM) and data matching serving as the basis for setting priorities. The effectiveness of supervision depends heavily on the validity of third-party data and on the ratio of Account Representatives (ARs) to the taxpayers being supervised. Moreover, increased tax revenue does not automatically reflect voluntary compliance. Strengthening data integration and educating informal micro, small, and medium enterprises (MSMEs) are the priorities for improvement.

***Keywords**: tax supervision, taxpayer compliance, Directorate General of Taxes, SP2DK, Compliance Risk Management, Makassar*

ABSTRAK

Sistem *self-assessment* menempatkan wajib pajak sebagai pihak yang menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri, sehingga kualitas pengawasan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi penentu utama kepatuhan. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran DJP dalam pengawasan kepatuhan wajib pajak di wilayah Kota Makassar, mencakup bentuk pengawasan, pembagian tugas antarpetugas, pemanfaatan teknologi informasi, pendekatan terhadap kelompok wajib pajak yang berbeda, serta tantangan yang dihadapi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan data wawancara semi-terstruktur terhadap pegawai DJP yang terlibat langsung dalam pengawasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan berjalan bertahap melalui imbauan, Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK), kunjungan, dan

pemeriksaan, dengan *Compliance Risk Management* (CRM) dan penyandingan data sebagai dasar penentuan prioritas. Efektivitas pengawasan sangat bergantung pada validitas data pihak ketiga dan rasio antara jumlah *Account Representative* (AR) dengan wajib pajak yang diawasi. Selain itu, kenaikan penerimaan pajak tidak otomatis mencerminkan kepatuhan sukarela. Penguatan integrasi data dan edukasi bagi UMKM informal menjadi prioritas perbaikan.

Kata Kunci: pengawasan pajak, kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak, SP2DK, *Compliance Risk Management*, Makassar

A. Pendahuluan

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang membiayai belanja publik, mulai dari infrastruktur hingga layanan dasar. Indonesia menganut sistem *self-assessment*, yaitu wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajibannya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) beserta perubahannya. Kepercayaan semacam ini hanya dapat bekerja bila ada mekanisme yang memastikan pelaporan benar-benar sesuai kondisi sebenarnya. Di titik inilah pengawasan oleh DJP memegang peran sentral (Mardiasmo, 2023).

Persoalannya, pengawasan tidak berlangsung dalam ruang yang seragam. Kota Makassar adalah pusat ekonomi Indonesia Timur dengan struktur usaha yang beragam, mulai dari perdagangan, logistik pelabuhan, konstruksi, hingga makanan dan minuman, ditambah banyaknya pelaku UMKM informal. Keragaman ini membuat satu pola pengawasan tidak mungkin cocok untuk semua wajib pajak. Di sisi lain, DJP kini bertumpu pada sistem digital seperti Coretax dan analitik berbasis risiko, yang mengubah cara petugas menemukan dan menindaklanjuti ketidakpatuhan (Diamendia & Setyowati, 2021; OECD, 2022).

Kajian terbaru melihat pengawasan dari sisi respons wajib pajak (Saptono & Khozen, 2022) atau mengukur efektivitas satu instrumen, yaitu SP2DK, pada satu KPP (Akbar et al., 2025; Themin & Hidayat, 2026). Gambaran yang utuh tentang bagaimana pengawasan dijalankan di tingkat operasional, mulai dari pembagian tugas sampai evaluasi, belum banyak ditemukan untuk konteks Kota Makassar. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menjawab tiga pertanyaan: (1)

bagaimana peran dan pembagian tugas DJP dalam pengawasan kepatuhan; (2) bagaimana mekanisme dan teknologi pengawasan dijalankan; dan (3) apa tantangan serta langkah prioritas untuk meningkatkan efektivitasnya.

Kajian terbaru tentang pengawasan DJP banyak berpusat pada SP2DK sebagai instrumen utama. Akbar, Nasution, dan Respati (2025) menilai SP2DK di KPP Pratama Depok Cimanggis selama 2019-2024 belum efektif dan kontribusinya terhadap penerimaan rendah, antara lain karena data awal dari pusat belum tervalidasi, kondisi wajib pajak berubah, dan sebagian wajib pajak tidak kooperatif. Hasil berbeda dilaporkan Themin dan Hidayat (2026) di KPP Madya Dua Jakarta Barat, yaitu rasio LHP2DK terhadap SP2DK mencapai 91,78 persen pada 2023 dan 98,64 persen pada 2024, dengan pendekatan humanis AR dan Coretax disebut sebagai faktor penguat. Perbedaan dua hasil ini menunjukkan bahwa efektivitas SP2DK dipengaruhi konteks kantor dan cara pengukurannya.

Dari sisi pelaksana, Affandi (2021) menemukan rendahnya penyelesaian SP2DK di wilayah Kanwil DJP Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara pada 2017-2019, dan mengaitkannya dengan kompetensi komunikasi AR yang belum seragam. Dari sisi wajib pajak, Saptono dan Khozen (2022) menekankan pentingnya pemahaman perpajakan dan interaksi dengan AR agar wajib pajak siap menghadapi pengawasan. Pendekatan berbasis risiko sendiri dibahas dalam kajian *compliance risk management* oleh Saptono dan Khozen (2021) serta Diamendia dan Setyowati (2021). Secara teoretis, kerangka *slippery slope* dari Kirchler, Hoelzl, dan Wahl (2008) membedakan kepatuhan karena paksaan dari kepatuhan sukarela, dan kerangka ini dipakai sebagai lensa untuk membaca temuan penelitian ini.

Sebagian besar studi tersebut mengambil satu KPP atau satu instrumen. Penelitian ini mencoba membaca pengawasan secara lebih utuh di Kota Makassar, dari pembagian tugas hingga evaluasi, dari sudut pandang petugas pelaksana.

Kerangka konseptual penelitian ini bertumpu pada tiga konsep. Pertama, kepatuhan wajib pajak

dibedakan menjadi kepatuhan formal, yakni ketepatan waktu penyampaian SPT dan pembayaran, serta kepatuhan material, yakni kebenaran nilai pajak yang dihitung dan dibayar (Mardiasmo, 2023). Pembedaan ini penting karena wajib pajak dapat patuh secara formal tetapi tidak patuh secara material. Kedua, pengawasan dipahami sebagai rangkaian tindakan bertingkat dari yang persuasif (edukasi, imbauan) sampai yang represif (pemeriksaan, penyidikan), sesuai prinsip bahwa intensitas tindakan mengikuti tingkat risiko, dan dasar pelaksanaannya saat ini diatur dalam SE-05/PJ/2022 (Direktorat Jenderal Pajak, 2022). Ketiga, pengawasan berbasis risiko memakai data untuk memilih wajib pajak yang paling perlu diawasi, sehingga sumber daya terbatas dapat diarahkan secara efisien (OECD, 2022; Saptono & Khozen, 2021). Ketiga konsep ini dipakai untuk membaca temuan lapangan pada bagian pembahasan.

B. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif analitis. Pendekatan ini dipilih karena yang ingin dipahami adalah proses, pertimbangan, dan pengalaman petugas dalam mengawasi wajib pajak, yang sulit diukur melalui angka.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada kantor pelayanan pajak yang melayani wajib pajak di wilayah Kota Makassar, Sulawesi Selatan, pada tanggal 14 Oktober 2026.

3. Informan Penelitian

Informan dipilih secara purposif, yaitu pegawai DJP yang terlibat langsung dalam kegiatan pengawasan dan memahami alur kerjanya, seperti *Account Representative* dan pejabat pada seksi pengawasan serta pemeriksaan. Pemilihan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka memegang informasi yang paling relevan dengan fokus penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur menggunakan 50 pertanyaan yang dikelompokkan ke dalam delapan tema: peran dan sasaran pengawasan, bentuk dan alur tindak lanjut, identifikasi dan prioritas, pemanfaatan teknologi, faktor perilaku wajib pajak, pengawasan UMKM,

kendala, serta evaluasi. Pertanyaan yang sifatnya pengalaman, misalnya efektivitas teknologi, dijawab informan berdasarkan praktik yang mereka alami.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data mengikuti model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Jawaban informan dikodekan per tema, dibandingkan antarinforman, lalu dihubungkan dengan konsep pada kerangka konseptual.

6. Keabsahan Data

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan jawaban antarinforman, dan triangulasi teknik dengan mencocokkan hasil wawancara terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku. Hasil rangkuman juga dikonfirmasi kembali kepada informan (*member check*) agar tidak terjadi salah tafsir.

7. Etika Penelitian

Partisipasi informan bersifat sukarela dan didahului persetujuan. Identitas informan disamarkan dan informasi tentang wajib pajak tertentu tidak dicantumkan, selaras dengan ketentuan kerahasiaan data wajib pajak dalam Pasal 34 UU KUP.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Peran DJP dan Pembagian Tugas

Informan menyatakan bahwa peran utama DJP di Makassar adalah mengamankan penerimaan negara melalui empat fungsi, yaitu edukasi, pelayanan, pengawasan, dan penegakan hukum. Sasarannya mencakup seluruh wajib pajak orang pribadi (karyawan dan pelaku usaha) serta wajib pajak badan yang terdaftar secara administratif di wilayah kerja KPP. Artinya, pengawasan tidak menyasar kelompok tertentu saja, tetapi seluruh basis wajib pajak yang kemudian disaring berdasarkan risiko.

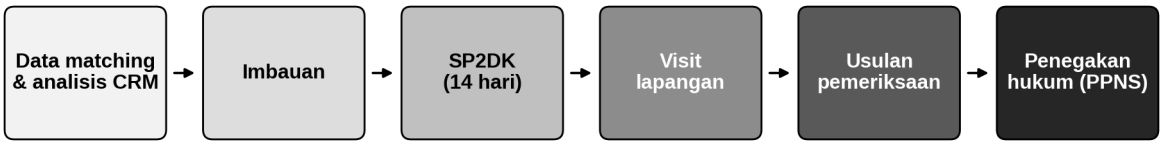
Pembagian tugas relatif jelas: pengawasan dilakukan AR, pemeriksaan oleh fungsional pemeriksa, dan penegakan hukum pidana oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) DJP.

Pemisahan ini memiliki fungsi pengendalian. AR yang memahami profil wajib pajak tidak merangkap sebagai pemeriksa, sehingga ada pemisah antara tahap klarifikasi dan tahap pengujian. Dari sisi kepatuhan

prosedur, DJP memastikannya lewat pengawasan melekat oleh atasan, *quality assurance*, kewajiban merekam seluruh kegiatan di aplikasi internal, evaluasi kinerja melalui Indikator Kinerja Utama (IKU), serta supervisi Kantor Wilayah. Namun, mekanisme ini bersifat internal sehingga kualitas penerapannya sulit dinilai dari luar.

2. Bentuk Pengawasan dan Alur Tindak Lanjut

Bentuk pengawasan bergerak dari yang paling ringan hingga paling berat. Alurnya dapat dilihat pada Gambar 1 dan dirinci pada Tabel 1.



Gambar 1 Alur Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak oleh DJP
Sumber: diolah dari hasil wawancara. Tingkat intensitas meningkat dari kiri ke kanan; wajib pajak yang merespons dapat keluar dari alur pada tahap mana pun.

Gambar 1 memperlihatkan bahwa SP2DK menjadi titik tengah alur. Setiap selisih antara SPT dengan data pembanding diklarifikasi lebih dahulu kepada wajib pajak, yang umumnya diberi waktu 14 hari untuk menanggapi. Pemeriksaan baru diusulkan bila wajib pajak tidak menanggapi, menolak membetulkan SPT, atau terdapat indikasi kuat tindak pidana perpajakan. Wajib pajak yang tidak merespons imbauan diusulkan menjalani pemeriksaan khusus. Koordinasi internalnya berjenjang: AR melapor kepada Kepala Seksi Pengawasan, yang bila perkara tidak selesai dapat mengusulkan pemeriksaan kepada Seksi Pemeriksaan.

Tabel 1 Bentuk Pengawasan, Pelaksana, dan Kondisi Pemicu

Bentuk	Pelaksana	Kondisi dan Tujuan
Imbauan	AR	Pengingat dan edukasi atas indikasi awal, misalnya keterlambatan lapor atau selisih kecil
SP2DK	AR	Meminta klarifikasi atas selisih data SPT dengan data internal dan pihak ketiga
Kunjungan (*visit*)	AR	Menggali informasi langsung di lokasi usaha, terutama untuk wajib pajak sulit dijangkau
Pemeriksaan	Fungsional Pemeriksa	Menguji kepatuhan bila SP2DK tidak ditanggapi atau pembetulan SPT ditolak
Penyidikan	PPNS DJP	Indikasi kuat tindak pidana perpajakan

Sumber: diolah dari hasil wawancara

Tabel 1 menunjukkan bahwa penegakan hukum diposisikan sebagai pilihan terakhir. Pola ini konsisten dengan logika kerangka *slippery slope*: tindakan persuasif dipakai untuk menjaga hubungan dan mendorong kepatuhan sukarela, sedangkan tindakan represif disiapkan untuk wajib pajak yang menolak bekerja sama (Kirchler et al., 2008).

3. Identifikasi dan Prioritas Berbasis Data

DJP mengidentifikasi ketidakpatuhan terutama melalui penyandingan data (*data matching*) antara SPT dan data internal serta data pihak ketiga. Data pihak ketiga berasal dari instansi, lembaga, asosiasi, dan pihak lain (ILAP) serta perbankan, yang berguna untuk mengungkap harta atau penghasilan yang belum dilaporkan. Hasil penyandingan kemudian dipetakan melalui *Compliance Risk Management* (CRM) ke dalam zona risiko merah, kuning, dan hijau. Dengan begitu, penerbitan SP2DK tidak lagi acak, melainkan diarahkan ke wajib pajak berisiko tinggi, dan informan menilai ini membuat sasaran pengawasan jauh lebih akurat dan terukur.

Pengawasan dijalankan dalam dua mode: rutin untuk kepatuhan pelaporan, dan berbasis indikasi untuk kepatuhan material. Pembagian ini masuk akal karena kepatuhan formal dapat dipantau secara massal dan otomatis, sedangkan kepatuhan material membutuhkan analisis per wajib pajak. Ketepatan waktu lapor dan bayar dipantau harian melalui *dashboard* pada aplikasi internal seperti Coretax, dengan dukungan Approweb, SIDJP, e-Filing, e-Faktur, dan e-Bupot. Sistem digital juga membantu mendeteksi anomali dan selisih data secara otomatis, sehingga petugas dapat memusatkan waktu pada analisis, bukan pencarian data. Untuk transaksi ekonomi digital, DJP memantau perdagangan melalui sistem elektronik (PMSE) dan menunjuk platform digital sebagai pemungut PPN.

Meskipun demikian, kekuatan CRM sekaligus menjadi titik rentannya. Mutu keluaran analitik bergantung pada mutu data masukan. Informan menyebut data eksternal kadang belum mutakhir, dan ada kendala teknis seperti server yang

tidak stabil. Bila data pihak ketiga ternyata tidak valid, SP2DK yang diterbitkan justru membebani wajib pajak dan petugas, dan DJP harus memperbarui basis datanya. Sejalan dengan itu, integrasi data lintas kementerian dan lembaga yang *real-time* dan akurat disebut sebagai aspek yang paling perlu diperbaiki. Temuan ini sejalan dengan Akbar et al. (2025), yang menemukan bahwa data awal SP2DK dari pusat masih berupa estimasi yang belum tervalidasi, dan bahwa jeda dua hingga tiga tahun antara transaksi dan penerbitan SP2DK membuat wajib pajak sulit ditemukan atau sudah berubah kondisinya. Teknologi mempercepat deteksi, tetapi ketepatan hasilnya tetap ditentukan kualitas data.

4. Pendekatan terhadap Kelompok Wajib Pajak yang Berbeda

DJP tidak memperlakukan semua wajib pajak sama. Wajib pajak patuh diberi kemudahan layanan, misalnya restitusi dipercepat, sedangkan yang terindikasi tidak patuh bergerak dari edukasi ke SP2DK hingga pemeriksaan. Untuk membedakan kelalaian dari ketidakpatuhan yang disengaja, petugas melihat riwayat profil wajib pajak, pola kesalahan yang berulang, dan respons terhadap edukasi atau SP2DK. Perbandingan pendekatan dirangkum pada Tabel 2.

Tabel 2 Perbandingan Pendekatan Pengawasan Menurut Kelompok Wajib Pajak

Kelompok	Pendekatan Utama	Tantangan yang Dikemukakan
WP patuh	Kemudahan layanan (misalnya restitusi dipercepat)	Menjaga konsistensi agar kepatuhan tidak menurun
WP tidak patuh	Edukasi, SP2DK, pemeriksaan	Resistensi, pindah alamat tanpa lapor, penyembunyian aset
UMKM	Persuasif-edukatif: Kelas Pajak, *helpdesk* KPP, media sosial, BDS	Informal, berpindah lokasi, pembukuan belum rapi
WP Badan besar	Analisis data yang lebih mendalam	Kompleksitas transaksi dan kebutuhan analisis

Sumber: diolah dari hasil wawancara

Tabel 2 memperlihatkan bahwa diferensiasi pendekatan terutama ditentukan oleh perilaku dan karakteristik wajib pajak, bukan sekadar ukuran usahanya. Untuk UMKM, pembinaan lebih diutamakan karena sebagian pelaku, terutama yang baru terdaftar, belum memahami sistem *self-assessment*. Pemahaman yang rendah, kelalaian administrasi, masalah arus kas, dan kesulitan teknis memakai Coretax disebut sebagai alasan umum keterlambatan lapor dan bayar. Karena akar

masalahnya berbeda, sanksi semata kurang tepat sebagai jawaban untuk kelompok ini. Hal itu sejalan dengan Saptono dan Khozen (2022) yang menekankan perlunya wajib pajak memahami perpajakan dan berinteraksi dengan AR, serta Affandi (2021) yang mencatat bahwa wajib pajak UMKM berpengetahuan perpajakan minim menjadi kesulitan tersendiri bagi sebagian AR.

Di Makassar, strategi pengawasan juga disesuaikan dengan struktur ekonomi daerah. Fokus pengawasan diarahkan pada sektor dominan seperti perdagangan eceran dan grosir, logistik pelabuhan, konstruksi, serta F&B. Untuk menjangkau pelaku usaha yang belum optimal memenuhi kewajiban, DJP melakukan ekstensifikasi, penyisiran wilayah berdasarkan sentra ekonomi, kerja sama dengan instansi pemberi izin usaha, dan pertukaran data dengan pemerintah daerah. DJP juga menggandeng perbankan serta asosiasi pengusaha seperti Kadin dan Hipmi. Wajib pajak yang sulit dijangkau melalui sosialisasi didatangi langsung atau didekati lewat aparatur kewilayahan. Pola serupa tercatat di Depok Cimanggis, tempat petugas berkoordinasi dengan RT/RW dan kelurahan untuk menemukan wajib pajak (Akbar et al., 2025).

5. Faktor Pengaruh Kepatuhan dan Dampak Pengawasan

Informan menyebut kondisi ekonomi daerah, literasi perpajakan, kualitas pelayanan petugas, dan penegakan sanksi sebagai faktor yang paling memengaruhi kepatuhan di Makassar. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah juga dinilai berpengaruh besar, karena keyakinan bahwa pajak kembali dalam bentuk infrastruktur dan fasilitas umum mendorong kepatuhan sukarela. Pandangan ini sejalan dengan sisi kepercayaan dalam kerangka Kirchler et al. (2008). Dengan kata lain, peningkatan kepatuhan tidak dapat dibebankan hanya kepada kekuatan pengawasan. Themin dan Hidayat (2026) juga menyebut pendekatan empatik AR sebagai faktor yang memperkuat respons wajib pajak, sehingga kualitas interaksi sama pentingnya dengan ketegasan sanksi.

Menurut informan, wajib pajak yang menerima edukasi atau tindak lanjut pengawasan umumnya berubah ke arah lebih tertib karena ingin menghindari denda. Respons terhadap imbauan memang beragam: sebagian kooperatif langsung

membetulkan SPT, sebagian meminta waktu rekonsiliasi, dan sebagian mengabaikan. Perubahan perilaku yang dipicu takut denda tentu berbeda dari kepatuhan yang tumbuh dari kesadaran. Pengawasan memang efektif membuat wajib pajak tertib, tetapi belum tentu membangun komitmen jangka panjang. Karena itu DJP berupaya mendorong kepatuhan sukarela lewat penyuluhan, kemudahan layanan digital, dan citra institusi yang transparan.

Hambatan terbesar yang disebutkan adalah rasio AR terhadap jumlah wajib pajak yang belum seimbang sehingga beban kerja tinggi. Keterbatasan data, teknologi, dan sumber daya manusia memaksa DJP bekerja berdasarkan skala prioritas. Konsekuensinya jelas: wajib pajak berisiko rendah atau di sektor yang sulit dipantau dapat luput dari pengawasan. Kondisi ini menjelaskan mengapa CRM diperlukan, tetapi juga menunjukkan bahwa teknologi tidak sepenuhnya menggantikan kebutuhan akan petugas yang memadai. Kapasitas petugas pun bukan hanya soal jumlah: Affandi (2021) mencatat kompetensi komunikasi AR yang bervariasi memengaruhi penyelesaian SP2DK.

6. Evaluasi Efektivitas Pengawasan

Informan menilai pengawasan efektif, terutama karena CRM mempertajam sasaran SP2DK dan *data matching* otomatis mempersempit celah penghindaran pajak. Keberhasilan diukur melalui realisasi penerimaan pajak, persentase wajib pajak yang melapor SPT tepat waktu, dan rasio penyelesaian tugas AR. Hasil evaluasi digunakan untuk menentukan sektor yang perlu diedukasi lebih lanjut atau diubah pendekatannya pada tahun berikutnya.

Satu catatan kritis penting muncul di sini. Informan sendiri mengakui bahwa kenaikan penerimaan tidak selalu berarti kenaikan kepatuhan, sebab penerimaan dapat berasal dari pemeriksaan dan penagihan aktif, bukan kepatuhan sukarela. Jika penerimaan dijadikan ukuran tunggal, keberhasilan pengawasan bisa terbaca terlalu tinggi. Indikator pelengkap seperti rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan dan penurunan *tax gap* lebih mencerminkan kepatuhan yang sesungguhnya, dan sebaiknya diberi bobot lebih besar dalam evaluasi.

Themin dan Hidayat (2026), dengan mengutip Laporan Tahunan DJP 2023, melaporkan rasio kepatuhan SPT Tahunan naik dari 73,06 persen pada 2019 menjadi 86,97 persen pada 2023, tetapi kenaikan itu terutama ditopang wajib pajak orang pribadi karyawan. Angka agregat yang membaik karenanya dapat menutupi kelompok yang lebih sulit dijangkau, seperti UMKM informal. Prioritas perbaikan menurut informan ada dua: meningkatkan validitas integrasi data dengan pihak ketiga, serta memperluas edukasi perpajakan secara lebih merata, terutama bagi UMKM informal di Makassar.

D. Kesimpulan

Pertama, DJP menjalankan pengawasan di Makassar melalui rangkaian bertahap dari imbauan, SP2DK, kunjungan, hingga pemeriksaan dan penyidikan, dengan pembagian tugas yang jelas antara AR, pemeriksa, dan PPNS. Kedua, penentuan sasaran dan prioritas bertumpu pada *data matching* dan CRM yang didukung sistem digital, namun ketepatannya bergantung pada validitas data pihak ketiga. Ketiga, pendekatan dibedakan menurut perilaku wajib pajak, dengan pendekatan persuasif-edukatif bagi UMKM. Keempat, tantangan utama berupa keterbatasan rasio AR, kualitas data, serta literasi pajak UMKM, dan keberhasilan pengawasan tidak boleh dinilai dari penerimaan semata.

Bagi DJP, integrasi data lintas kementerian dan lembaga perlu diperkuat, disertai mekanisme validasi sebelum data masuk ke analitik CRM agar SP2DK tidak salah sasaran. Edukasi bagi UMKM informal perlu diperluas, misalnya melalui kolaborasi dengan pemerintah daerah dan asosiasi usaha. Evaluasi sebaiknya menempatkan indikator kepatuhan, seperti rasio pelaporan SPT dan *tax gap*, sejajar dengan realisasi penerimaan. Bagi peneliti berikutnya, sudut pandang wajib pajak, khususnya pelaku UMKM, dapat ditambahkan untuk membandingkan persepsi otoritas dan wajib pajak, dan jumlah informan dapat diperluas agar temuan lebih kuat.

DAFTAR PUSTAKA

Affandi, M. E. (2021). Urgensi penyeragaman pola komunikasi Account Representative dan perannya dalam peningkatan efektivitas pengawasan kepatuhan pajak. *Scientax: Jurnal Kajian*

Ilmiah Perpajakan Indonesia, 3(1), 29-50.

Akbar, Y. K., Nasution, H., & Respati, D. K. (2025). Analisis efektivitas penerbitan SP2DK dalam meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan dan Auditing, 6*(2), 312-321.

Diamendia, T., & Setyowati, M. S. (2021). Analisis kebijakan compliance risk management berbasis machine learning pada Direktorat Jenderal Pajak. *Indonesian Treasury Review, 6*(3), 289-298.

Direktorat Jenderal Pajak. (2022). *Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-05/PJ/2022 tentang Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak.*

Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The "slippery slope" framework. *Journal of Economic Psychology, 29*(2), 210-225.

Mardiasmo. (2023). *Perpajakan* (Edisi terbaru). Andi.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage.

OECD. (2022). *Tax administration 2022: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies.* OECD Publishing.

Saptono, P. B., & Khozen, I. (2021). Rekonstruksi pendekatan compliance risk management di masa pandemi dalam upaya penguatan penerimaan pajak. *Scientax: Jurnal Kajian Ilmiah Perpajakan Indonesia, 3*(1).

Saptono, P. B., & Khozen, I. (2022). How should taxpayers respond the tax authority supervision? *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi, 19*(2), 133-148.

Themin, J., & Hidayat, N. (2026). Analisis efektivitas Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Dua Jakarta Barat. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI), 7*(2), 172-179.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021.