



**ANALISIS PERAN KONSULTAN PAJAK DALAM PEMENUHAN
PELAKSANAAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN DI KANTOR
KONSULTAN PAJAK EKA PRASETIA AFANDI
DAN REKAN DI JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Teknologi dan Sains Mandala

OLEH:
YUPITA KEKE HARTONO
NIM: 21.040037

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA
JEMBER
2025**



**ANALISIS PERAN KONSULTAN PAJAK DALAM PEMENUHAN
PELAKSANAAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN DI KANTOR
KONSULTAN PAJAK EKA PRASETIA AFANDI
DAN REKAN DI JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Teknologi dan Sains Mandala

OLEH:
YUPITA KEKE HARTONO
NIM: 21.040037

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA
JEMBER
2025**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

**ANALISIS PERAN KONSULTAN PAJAK DALAM PEMENUHAN
PELAKSANAAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN DI KANTOR
KONSULTAN PAJAK EKA PRASETIA AFANDI
DAN REKAN DI JEMBER**

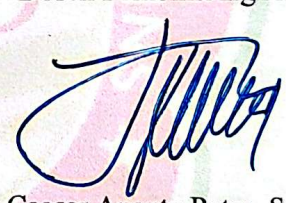
NAMA : YUPITA KEKE HARTONO
NIM : 21040037
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
MATA KULIAH DASAR : AKUNTANSI PERPAJAKAN

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing Utama



Dosen Pembimbing Asisten


Nurshadrina Kartika Sari, S.E., M.M.
NIDN. 0714088901




Ihrom Caesar Ananta Putra, S.E., M.Akun.
NIDN.0701129004

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Institut Teknologi dan Sains Mandala



Dr. Agustin H.P. M.M.
NIDN. 0717086201

Kaprosdi Akuntansi
Institut Teknologi dan Sains Mandala



Wiwik Putra Ningsih S.E., M.Akun
NIDN. 0726068403

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

**ANALISIS PERAN KONSULTAN PAJAK DALAM PEMENUHAN
PELAKSANAAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN DI KANTOR
KONSULTAN PAJAK EKA PRASETIA AFANDI
DAN REKAN DI JEMBER**

Telah dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi pada:

Hari/Tanggal : 14 Juni 2025
Jam : 12.30 – 14.00 WIB
Tempat : Ruang Ujian 2 ITS Mandala

Disetujui Tim Penguji:

Wiwik Fitria Ningsih, S.E.,M.Akun
Ketua Penguji

Ihrom Caesar Ananta Putra S.E.,M.Akun
Sekretaris Penguji

Nurshadrina Kartika Sari, S.E.,M.M
Anggota Penguji

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Institut Teknologi dan Sains Mandala


Dr. Agustin H.P., M.M.
NIDN. 0717086201

Kaprodi Akuntansi
Institut Teknologi dan Sains Mandala


Wiwik Fitria Ningsih, S.E., M.Akun
NIDN. 0726068403

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yupita Keke Hartono
NIM : 21040037
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Dasar : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Analisis Peran Konsultan Pajak Dalam Pemenuhan
Pelaksanaan Kewajiban Perpajakan di Kantor
Konsultan Pajak Eka Prasetia Afandi dan Rekan di
Jember

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari Skripsi ini terbukti hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya siap menanggung risiko dibatalkannya karya ilmiah yang telah saya buat dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 26 Mei 2025

Yang menyatakan,



Yupita Keke Hartono

NIM. 21040037

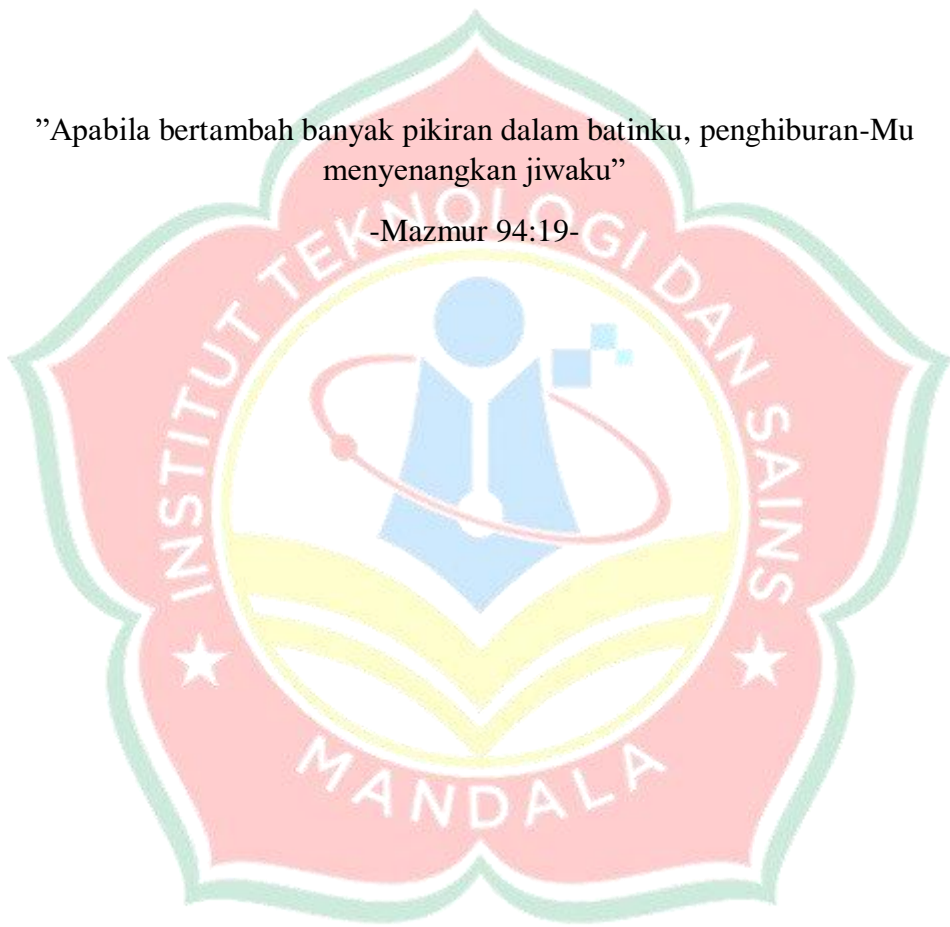
MOTTO

”Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur.”

-Filipi 4:6-

”Apabila bertambah banyak pikiran dalam batinku, penghiburan-Mu menyenangkan jiwaku”

-Mazmur 94:19-



HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Kepada:

Kedua Orang Tua Terkasih

Kakak Kandung Tercinta

Sahabatku di bangku kuliah Oni, Arin, Nilam, Musa, Nisa, dan Dhea

Teman-teman kelas 7 AC

Seluruh Mahasiswa Akuntansi Angkatan 2021

Institut Teknologi dan Sains Mandala



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih dan rahmat-Nya yang senantiasa menyertai peneliti, sehingga skripsi yang berjudul "**Analisis Peran Konsultan Pajak dalam Pemenuhan Pelaksanaan Kewajiban Perpajakan di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan di Jember**" ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S1) pada Minat Studi Akuntansi di Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.

Skripsi ini membahas bagaimana konsultan pajak berperan dalam membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian ini menyoroti kontribusi konsultan pajak dalam memberikan pemahaman yang lebih baik kepada wajib pajak, mengoptimalkan perencanaan pajak, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi perpajakan yang berlaku.

Peneliti menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari doa, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P. selaku Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember;
2. Ibu Dr. Agustin H.P, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember;
3. Ibu Wiwik Fitria Ningsih S.E., M.Akun. selaku Ketua Program Studi Akuntansi;

4. Ibu Nurshadrina Kartika Sari, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memahami setiap permasalahan dalam penelitian ini, meluangkan banyak waktu dalam membimbing dan memberikan arahan, saran, serta motivasi dan semangat kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini;
5. Bapak Ihrom Caesar Ananta Putra, S.E., M.Akun. selaku Dosen Pembimbing Asisten yang senantiasa dengan tulus memahami setiap keadaan dan permasalahan yang muncul dalam penelitian ini, serta memberikan bimbingan, arahan, semangat, saran, dan motivasi kepada saya;
6. Seluruh dosen di Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember yang telah memberikan dedikasi dalam memberikan ilmu dan pengetahuannya selama saya menempuh pendidikan di Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember;
7. Seluruh staf administrasi di Institut Teknologi dan Sains Mandala yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana pada kesempatan ujian skripsi ini.
8. Kepada pemerintah Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk berkuliah melalui program KIP-Kuliah;
9. Guru-guru saya di TKK. Indriyasana Tanggul, SDK. Mgr. Soegijapranata Tanggul, SMPK. Mgr Soegijapranata Tanggul, SMAK. Santo Paulus Jember yang telah mendidik dan membimbing, seta memberikan banyak ilmu yang sangat bermanfaat;

10. Orang tua tercinta, Ibu Ninik dan Bapak Hartono yang senantiasa mendoakan dan mendukung saya, memberikan kasih sayang dan pengertian, serta selalu ada untuk menjadi pendengar yang baik untuk saya. Terima kasih juga sudah senantiasa berjerih payah berkorban baik tenaga, pikiran, maupun materi dalam memperjuangkan masa depan saya;
11. Kakak kandung tercinta, Melinda Bella Hartono yang sudah banyak membantu, memberikan banyak nasihat, semangat, motivasi dan selalu ada untuk mendengarkan dan memberikan saran dalam setiap permasalahan yang muncul dalam penelitian ini maupun dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Terima kasih sudah menjadi teman terbaikku;
12. Kakek dan Nenek tercinta mendiang Kasno dan Nanik yang telah mengasuh, membimbing, dan mencurahkan segala cinta, dan membesarkan saya hingga saya bisa berada di tahap ini;
13. Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan selaku objek penelitian dalam penelitian ini, serta seluruh informan dalam penelitian ini Bapak Eka Prasetya Afandi, Saudari Della Kurnia Winanda, Saudari Elok Faiqotul Himah, para *staff*, dan para klien yang menjadi informan saya. Terima kasih telah memberikan kesempatan, meluangkan banyak waktu, dan tenaga di tengah kesibukan dan hambatan masing-masing sehingga saya mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini;
14. Sahabat-sahabat saya di bangku kuliah Leonita Cicilia, Endang Sriwahyu Arini, Nilam Sabrina, Mustafa Samir, Sintia Anisa Putri, dan Dhea Andrian yang selalu berbagi cerita, selalu menemani, dan membuat

kehidupan perkuliahan saya jadi lebih menyenangkan, seru, dan ceria. Terima kasih juga sudah selalu saling mendengarkan keluhan kesah dan memberikan saran dalam mengerjakan skripsi ini;

15. Kepada semua mahasiswa S1 Akuntansi Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember tahun angkatan 2021 dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sudah memberikan semangat dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini;

16. Seluruh pihak baik secara langsung maupun tidak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini

Penulis berharap skripsi ini dapat dijadikan sebagai dasar teori untuk peneliti selanjutnya di bidang perpajakan. Penulis menyadari bahwa penyusunan maupun penyajian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena ini, penulis menerima dengan senang hati segala bentuk saran yang berguna demi kebaikan penelitian ini.

Jember, 26 Mei 2025



Yupita Keke Hartono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
RINGKASAN EKSEKUTIF	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 Penelitian Terdahulu	12
1.6 Tinjauan Pustaka.....	20
1.6.1 Pajak.....	20
1.6.2 Wajib Pajak	21
1.6.3 Fungsi Pajak	21
1.6.4 Definisi Konsultan Pajak	22
1.6.5 Kode Etik Konsultan Pajak	25
1.6.6 Peran Konsultan Pajak	27
1.7 Batasan Masalah	30

BAB II. METODE PENELITIAN.....	32
2.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian.....	32
2.2 Teknik Pengambilan Sampel	33
2.3 Metode Pengambilan Data	34
2.3.1 Wawancara	34
2.3.2 Observasi.....	38
2.3.3 Dokumentasi.....	39
2.4 Tahapan Penelitian.....	39
2.5 Pendekatan dalam Analisis Data	41
2.6 Keabsahan Penelitian.....	43
BAB III. HASIL PENELITIAN	46
3.1 Orientasi Kancan Penelitian.....	46
3.2 Pelaksanaan Penelitian.....	48
3.3 Temuan Penelitian	51
3.3.1 Temuan Penelitian dari Konsultan Pajak.....	53
3.3.2 Temuan Penelitian dari <i>Staff</i> Konsultan Pajak	69
3.3.3 Temuan Penelitian dari Klien Konsultan Pajak	85
BAB IV. PEMBAHASAN	103
4.1 Peran Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan dalam Mendukung Pelaksanaan Kewajiban Perpajakan Klien serta Hambatan dan Solusinya.....	103
4.2 Peran <i>Staff</i> Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan dalam Membantu Konsultan Pajak serta Hambatan dan Solusinya.....	119
4.3 Peran Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Berdasarkan Perspektif Klien.....	128
BAB V. PENUTUP.....	138
5.1 Kesimpulan	138
5.2 Saran	139
DAFTAR PUSTAKA.....	141
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	145

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Karakteristik Informan	49



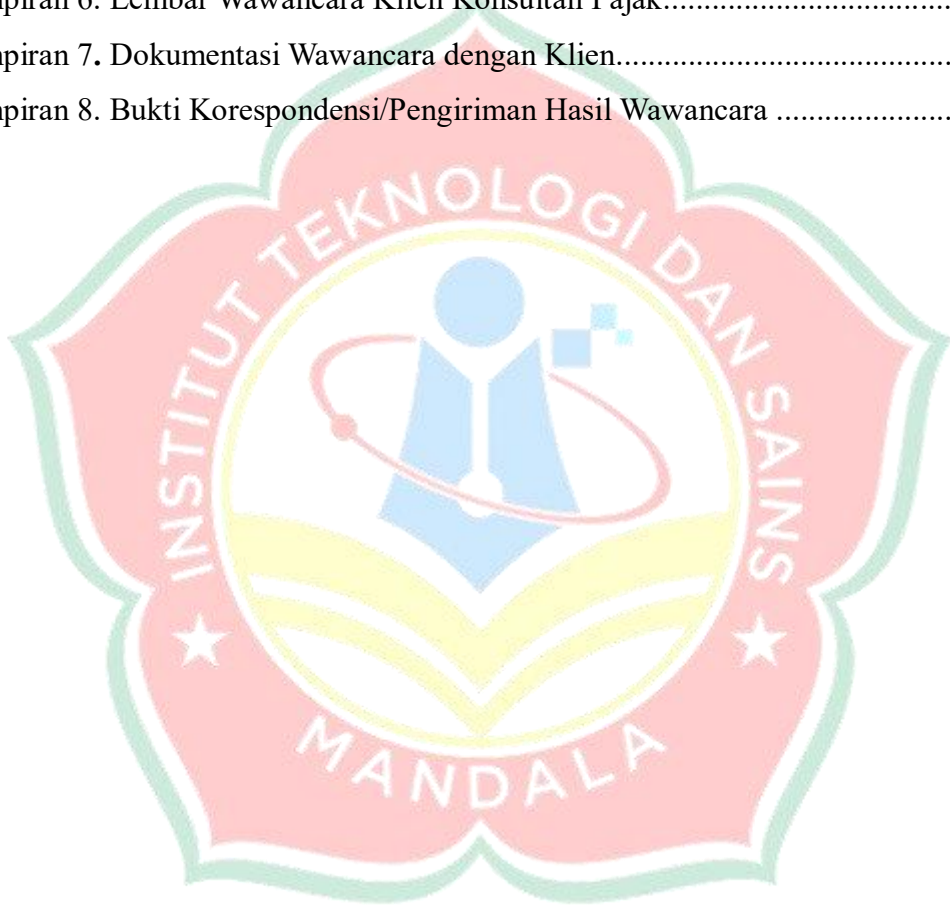
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Capaian Penerimaan Pajak 2019-2023	1
Gambar 1.2 Data Peningkatan Jumlah Wajib Pajak	5
Gambar 3.1 Lokasi Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Reduksi Data/ <i>Data Reduction</i>	146
Lampiran 2. Penyajian Data/ <i>Data Display</i>	155
Lampiran 3. Penarikan Kesimpulan/ <i>Conclusion Drawing</i>	161
Lampiran 4. Lembar Wawancara Konsultan Pajak.....	163
Lampiran 5. Lembar Wawancara <i>Staff</i> Konsultan Pajak.....	166
Lampiran 6. Lembar Wawancara Klien Konsultan Pajak.....	172
Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara dengan Klien.....	177
Lampiran 8. Bukti Korespondensi/Pengiriman Hasil Wawancara	178



RINGKASAN EKSEKUTIF

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pajak sebagai pendapatan terbesar negara. Sistem perpajakan di Indonesia mengacu pada *self assessment system*, dimana Wajib Pajak berhak melapor, menghitung, memperhitungkan, dan membayar sendiri semua kewajiban perpajakannya. Sistem tersebut tidak memungkinkan Wajib Pajak dapat melakukan kewajiban perpajakan mereka secara mandiri dengan maksimal tanpa bantuan profesional. Keberadaan Wajib Pajak yang semakin meningkat, timpang dengan jumlah konsultan pajak sebagai pihak yang bisa memberikan jasa profesional perpajakan. Peran konsultan pajak menjadi sangat vital dalam hal ini untuk memberikan bantuan bagi Wajib Pajak yang kesulitan memenuhi kewajiban perpajakan mereka secara mandiri.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran konsultan pajak dalam memenuhi pelaksanaan kewajiban perpajakan di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif baik dalam bentuk kalimat maupun lisan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *snowball sampling*. Informan dalam penelitian ini terdiri dari konsultan pajak, staf konsultan pajak, dan klien konsultan pajak.

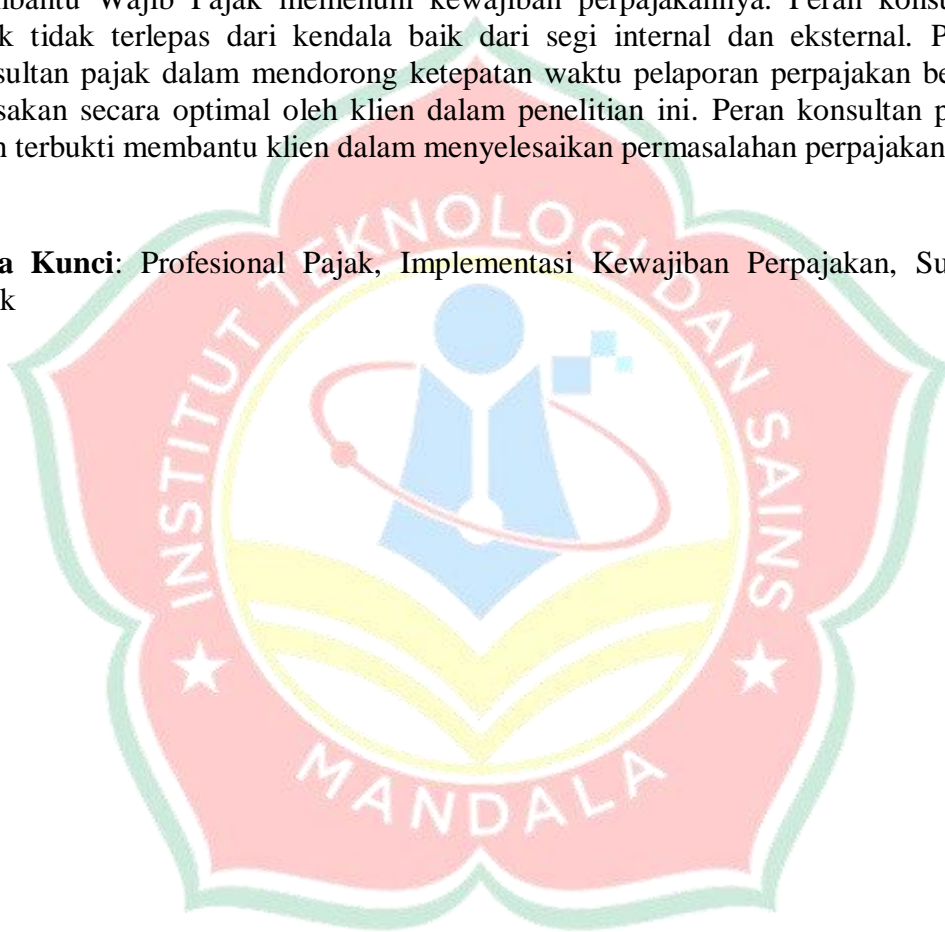
Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) konsultan pajak berperan dalam memastikan klien memahami kewajiban perpajakan klien, (2) konsultan pajak berperan dalam memberikan pemahaman dan edukasi terkait peraturan perpajakan kepada klien, (3) konsultan pajak berperan dalam membantu klien mengurus administrasi perpajakan, (4) konsultan pajak berperan dalam membantu klien memiliki kesadaran untuk mematuhi kewajiban perpajakan klien, (5) konsultan pajak berperan dalam membantu mengefisiensikan beban pajak klien, (6) konsultan pajak berperan dalam mendampingi klien ketika mendapatkan SP2DK atau pemeriksaan pajak, (7) konsultan pajak berperan dalam membantu klien menggenapi perpajakan dalam menerapkan sistem *self assessment*, (8) konsultan pajak menghadapi beberapa kendala dan tantangan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Disarankan kepada Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan untuk memberikan pendekatan dengan cara melibatkan keluarga atau orang terdekat klien dalam memberikan konsultasi perpajakan. Pendekatan seperti ini, khususnya perlu diterapkan untuk klien yang masih sulit beradaptasi dengan perubahan undang-undang perpajakan.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran konsultan pajak beserta kendala dan solusinya, baik dari segi konsultan pajak sendiri, *staff* konsultan pajak, maupun klien sebagai Wajib Pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan sampel konsultan pajak *staff* konsultan pajak, dan klien sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Badan. Hasil dari penelitian ini menjawab tujuan masalah, yang menunjukkan bahwa konsultan pajak memberikan peran yang bersifat positif dengan menerapkan kode etik dalam membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Peran konsultan pajak tidak terlepas dari kendala baik dari segi internal dan eksternal. Peran konsultan pajak dalam mendorong ketepatan waktu pelaporan perpajakan belum dirasakan secara optimal oleh klien dalam penelitian ini. Peran konsultan pajak telah terbukti membantu klien dalam menyelesaikan permasalahan perpajakan.

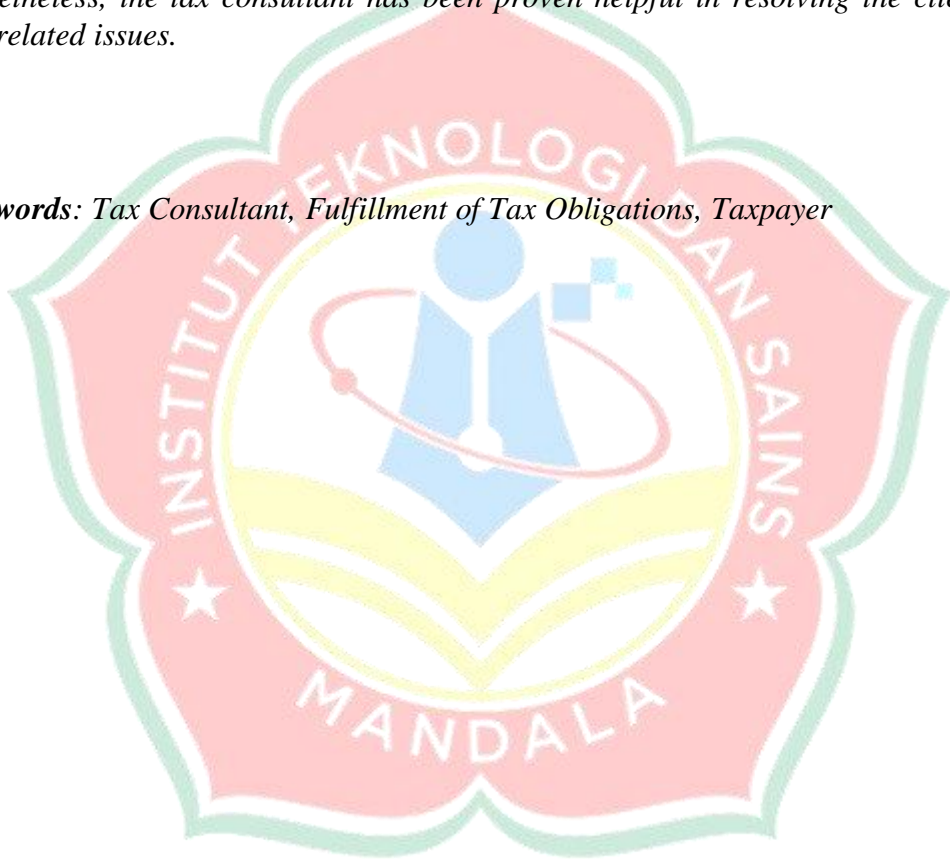
Kata Kunci: Profesional Pajak, Implementasi Kewajiban Perpajakan, Subjek Pajak



ABSTRACT

This study aims to analyze the role of tax consultants, including the obstacles and solutions, from the perspectives of the tax consultant, the consultant's staff, and the client as a Taxpayer. The research method used is descriptive qualitative, with a sample of a tax consultant, staff members, and client representing Individual and Corporate Taxpayers. The results of this study indicate that tax consultants play a positive role by adhering to the code of ethics in assisting Taxpayers in fulfilling their tax obligations. However, their role is accompanied by several internal and external challenges. The role of the tax consultant in ensuring clients meet tax deadlines was perceived as less influential by the client in this study. Nonetheless, the tax consultant has been proven helpful in resolving the client's tax-related issues.

Keywords: *Tax Consultant, Fulfillment of Tax Obligations, Taxpayer*



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penerimaan pajak pada tahun 2023 mencapai Rp1.869,2 triliun atau 108,8 persen terhadap target APBN dan 102,8 persen terhadap Perpres Nomor 75 Tahun 2023. Penerimaan pajak tersebut berhasil melampaui target yang telah ditetapkan. Capaian tersebut meningkat sebesar 8,9 persen dari realisasi tahun 2022 yang sebesar Rp1.716,8 triliun (Kemenkeu, 2024).

Kemenkeu (2024) menjelaskan bahwa capaian penerimaan pajak yang melebihi target ini juga terjadi berturut-turut sejak tahun 2021, 2022, dan 2023. Capaian target penerimaan pajak pada tahun 2022 memiliki peningkatan terbesar, karena didukung oleh penerapan *tax amnesty* atau pengampunan pajak. Penerapan *tax amnesty* ini digunakan oleh pemerintah sebagai salah satu langkah dalam meningkatkan penerimaan pajak negara.



Gambar 1.1 Diagram Capaian Penerimaan Pajak 2019-2023
Sumber: *Statistik Penerimaan Pajak Tahun 2023 dalam Angka*.
(2024)

Hal tersebut terbukti dari diagram capaian penerimaan pajak pada Gambar 1.1. yang menunjukkan bahwa penerimaan pajak dari tahun 2021-2023 melebihi target dengan capaian angka melebihi 100 persen. Penerapan *tax amnesty* jilid 2 berperan dalam pencapaian penerimaan pajak di tahun 2022 sejalan dengan waktu pelaksanaannya, meskipun *tax amnesty* ini belum terulang kembali di tahun 2023 hingga 2025. Oleh karena itu, *tax amnesty* terbukti mampu mendongkrak capaian penerimaan pajak.

Menurut Adam dkk., (2017: 63) langkah yang ditempuh pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak tanpa menambah beban baru bagi masyarakat, dunia usaha, maupun para pekerja, baik dalam bentuk jenis pajak baru maupun persentase pajak yang sudah ada yaitu dengan mengimplementasikan pengampunan pajak atau *tax amnesty*. Pengampunan Pajak adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkap harta dan membayar uang tebusan (Adam dkk., 2017: 65). Pengampunan pajak diharapkan dapat mendorong penerimaan pajak, baik secara langsung maupun tidak langsung, karena dengan pengampunan pajak ini diharapkan wajib pajak yang selama ini tidak membayar pajak atau menyimpan asetnya di luar negeri mau melaporkan pajak dan asetnya secara transparan kepada negara.

Pelaksanaan *tax amnesty* juga tidak terlepas dari sistem pemungutan pajak di Indonesia, yaitu *self assesment system*. Sistem *self assessment* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan

melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Sistem ini diberlakukan sejak tahun 1983, dari yang semula menggunakan *official assessment system*, dimana pemenuhan kewajiban perpajakan ada di pihak fiskus (Rahayu, 2013: 43).

Hal tersebut menyebabkan adanya fenomena banyaknya Wajib Pajak yang kesulitan memahami peraturan perundang-undangan perpajakan yang cukup kompleks sehingga menimbulkan kesulitan dalam menjalankan sistem *self assessment*. Ketidaktahuan Wajib Pajak ini menyebabkan berbagai macam penyimpangan seperti ketidakpatuhan Wajib Pajak hingga rendahnya kesadaran akan kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak yang kurang memahami tentang manfaat dan pentingnya pajak akan merasa bahwa pajak tidak penting dan hanya menambah beban biaya saja, hal tersebut kemudian menimbulkan anggapan bahwa pembayaran pajak tidak efisien dan kurang dirasakan manfaatnya oleh Wajib Pajak.

Kesulitan yang dihadapi oleh Wajib Pajak juga berasal dari peraturan perundang-undangan terkait pajak yang senantiasa berubah, peraturan yang dinamis dan kompleksitas sistem *self assessment* juga membuat Wajib Pajak kesulitan dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak juga kerap mengalami kebingungan tentang objek pajak apa saja yang perlu dilaporkan dalam SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan), sehingga menyebabkan ketidaksesuaian atau indikasi ketidakpatuhan dalam pelaporan pajak mereka dan membuat mereka menerima SP2DK (Surat Permintaan Penjelasan Data dan/atau Keterangan). Beberapa wajib pajak juga mengalami kebingungan untuk

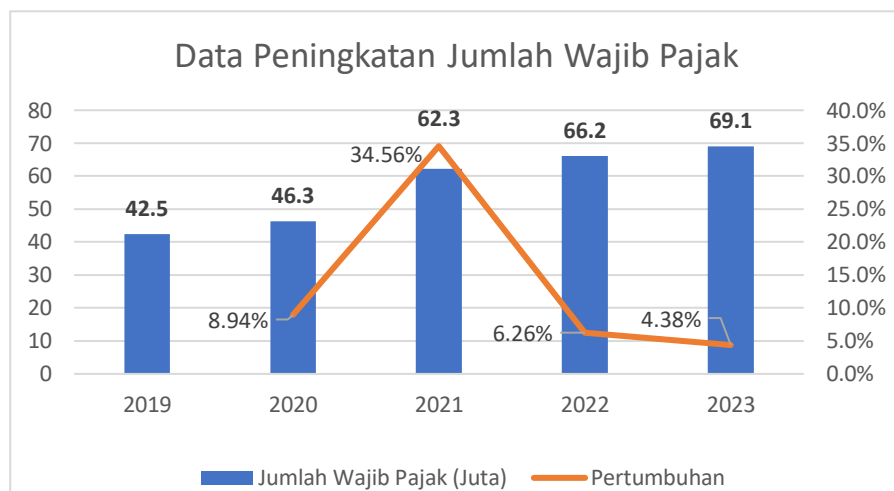
menentukan jenis badan usaha yang akan mereka jalankan, dengan pertimbangan mana yang paling menguntungkan dan hemat pajak.

Keadaan tersebut dapat dijadikan kesempatan oleh konsultan pajak untuk memberikan perannya dalam membantu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal tersebut termasuk menambah informasi dan pemahaman mengenai pelaksanaan dan keikutsertaan dalam program pengampunan pajak, pencarian bantuan ke konsultan pajak kerap dilakukan Wajib Pajak yang memiliki kemampuan finansial dan memang sangat membutuhkan bantuan dalam hal pelaporan SPT atau konsultasi mengenai kebijakan pengampunan pajak (*tax amnesty*) yang diterapkan di Indonesia (Sari dkk., 2017: 2).

Berbagai masalah yang dihadapi Wajib Pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, membuat Wajib Pajak lebih memilih mengeluarkan biaya tambahan untuk menggunakan jasa konsultan pajak daripada harus mempelajari berbagai peraturan perpajakan yang memakan banyak waktu. Wajib Pajak dapat memberikan kuasa kepada konsultan pajak untuk menangani kewajiban perpajakan, mulai dari mempersiapkan, menghitung, hingga melaporkan pajak yang dibayarkan oleh Wajib Pajak.

Jumlah konsultan pajak yang aktif dan terdaftar di Direktorat Jendral Pajak yang dapat diakses di *website* Sistem Informasi Konsultan Pajak (SIKoP) adalah sebanyak 7.085 orang per tahun 2023. Jumlah Wajib Pajak mengalami peningkatan, seperti yang dijelaskan dalam situs DDTC (Danny Darussalam *Tax Center*) bahwa dari tahun 2019 sampai tahun 2023 jumlah Wajib Pajak yang terdaftar selalu bertambah. Tahun 2019 jumlah Wajib Pajak terdaftar sebanyak

42,5 juta, yang pada tahun 2020 mengalami peningkatan menjadi 46,3 juta, kemudian menjadi 62,3 juta pada tahun 2021, selanjutnya menjadi 66,2 juta pada tahun 2022, dan menjadi 69,1 juta pada bulan Agustus tahun 2023. Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar tersebut meliputi Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak badan yang lebih jelasnya digambarkan pada gambar 1.2 berikut:



Gambar 1.2 Data Peningkatan Jumlah Wajib Pajak

Sumber: *Integrasi NIK-NPWP Disebut Efektif Dongkrak Jumlah WP di 2023*. (2023)

Kurangnya konsultan pajak di Indonesia berbanding terbalik dengan jumlah Wajib Pajak yang bertambah setiap tahunnya. Jumlah Wajib Pajak yang terus bertambah menimbulkan permintaan pelayanan perpajakan yang semakin meningkat. Kompleksitas bisnis yang semakin rumit dan metode baru dalam ekonomi yang bervariasi menimbulkan kebutuhannya konsultan pajak untuk membantu pembayar pajak.

Konsultan Pajak adalah orang yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak dalam rangka melaksanakan hak dan memenuhi

kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan (PMK, 2022). Keberadaan kesenjangan jumlah Wajib Pajak dan konsultan pajak serta penerapan sistem *self assessment* dan implementasi *tax amnesty* dapat dijadikan celah bagi konsultan pajak untuk mengambil peran secara independen. Konsultan pajak dapat memberikan edukasi, memberi sosialisasi dan pemahaman, serta menafsirkan undang-undang dan beragam peraturan perpajakan, hingga mendampingi Wajib Pajak ketika ada hal-hal yang tak ideal baik menurut Fiskus maupun Wajib Pajak. Pada saat mendampingi Wajib Pajak, konsultan harus menjadi penyambung lidah Wajib Pajak kepada Fiskus (pemerintah/petugas pajak), membela hak-hak Wajib Pajak sesuai aturan dan undang-undang yang berlaku, serta menjadi pendamping yang selalu memberikan bantuan.

Ernawati (2008) menyatakan bahwa dalam sistem *self assessment*, konsultan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena penggunaan jasa konsultan pajak dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak. Basuki dkk. (2018: 377) juga menjelaskan dalam sistem *self assessment*, konsultan pajak memiliki pengaruh besar dan penting terhadap pengetahuan, keadilan, kepatuhan, serta persepsi Wajib Pajak mengenai pajak. Pengetahuan tentang pajak pun memiliki pengaruh besar terhadap keadilan serta kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, penggunaan jasa konsultan pajak diharapkan dapat membantu Wajib Pajak dalam menghitung, melaporkan, dan mengelola pajak mereka.

Konsultan pajak dalam membantu pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, diminta untuk senantiasa berpedoman dan tidak boleh melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku. Wajib Pajak menginginkan konsultan pajak melakukan penghindaran pajak (*tax avoidance*) dengan cara mencari celah-celah (*loopholes*) tanpa melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Budileksmana, Antariksa, 2000: 84). Wajib Pajak mengandalkan konsultan pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, yang tidak terlepas dari kualitas konsultan pajak tersebut. Peran dan perilaku konsultan pajak di suatu negara dipengaruhi oleh kebijakan yang mengatur profesi tersebut.

Bawono (2013: 9) menyatakan bahwa konsultan pajak harus terlebih dahulu memahami kegiatan usaha atau industri (*business understanding*) yang dijalankan oleh klien sebagai Wajib Pajak, agar dapat memberikan konsultasi terbaik kepada klien. Tanpa pemahaman tersebut, saran atau ide yang diberikan berpotensi kurang tepat atau bahkan tidak mampu membantu klien mencapai tujuan mereka. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa konsultan pajak berperan dalam mempengaruhi perilaku taat Wajib Pajak serta membantu Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakan (Nugraheni, dkk, 2021). Wajib Pajak juga termotivasi untuk menggunakan jasa konsultan pajak karena sistem perpajakan yang dianggap rumit serta kebutuhan akan efektifitas dan efisiensi atas pelaksanaan kewajiban perpajakan (Khairannisa dan Cheisviyanny, 2019).

Wajib Pajak sendiri merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan

kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Wajib Pajak sebagai sumber utama dari pendapatan pajak perlu untuk diberikan solusi dan didampingi dalam menghadapi permasalahan perpajakan, mengingat pajak sendiri menyumbang sekitar 70% dari pendapatan negara, yang artinya pajak merupakan sumber pendapatan terbesar negara. Hal ini terbukti pada tahun 2023, pajak menyumbang sebesar Rp 1.718,0 triliun dari Rp2.463,0 triliun pendapatan negara (APBN, 2023).

Sebagian besar kegiatan dalam suatu negara akan sulit dilakukan tanpa adanya pajak. Belanja pegawai, pembangunan infrastruktur seperti sekolah, rumah sakit, dan fasilitas publik lainnya juga dibangun menggunakan pendapatan negara yang berasal dari pajak. Peran pajak dalam APBN ini yang membuat pemerintah semakin berupaya membuat Wajib Pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga keuangan negara senantiasa dalam kondisi yang baik. Pajak sendiri merupakan kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Abdullah, 2017: 112). Pengertian pajak tersebut diatur dalam Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat (1)

Uraian latar belakang di atas yang menjelaskan bagaimana urgensi penggunaan konsultan pajak dalam membantu pelaksanaan kewajiban perpajakan terhadap wajib pajak mulai dari membantu perhitungan, pelaporan, memberikan dampak kepatuhan, kesadaran, serta membantu dalam efisiensi biaya. Konsultan

pajak juga memberikan pendampingan ketika Wajib Pajak menghadapi pemeriksaan pajak hingga memberikan konsultasi untuk membuka jenis badan usaha yang akan dijalankan. Uraian tersebut menjadi fenomena yang mendasari peneliti untuk melihat sejauh mana peran konsultan pajak dalam membantu dan mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan terhadap Wajib Pajak. Hal ini juga didasarkan pada seberapa penting dampak pajak terhadap negara, yang merupakan sumber penghasilan terbesar dalam pendapatan negara. Fenomena tersebut mendasari peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Peran Konsultan Pajak dalam Pemenuhan Pelaksanaan Kewajiban Perpajakan di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan di Jember".

Penelitian ini dilakukan di Kantor Konsultan Eka Prasetya Afandi dan Rekan. Objek penelitian tersebut dipilih peneliti karena Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan merupakan salah satu kantor konsultan pajak di Jember dengan jumlah klien lebih dari 30 orang yang tersebar di Jawa Timur, Jawa Tengah, Bali, dan Sulawesi. Kantor konsultan pajak ini juga memiliki tingkat kepuasan pengguna yang baik. Berangkat dari fenomena ini, peneliti menjadi tertarik untuk meneliti lebih jauh dan lebih dalam bagaimana peranan konsultan pajak dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan. Agar penelitian ini tetap terbingkai, peneliti menetapkan batasan penelitian yaitu berupa waktu dan ruang lingkup penelitian yang bertujuan agar hasil penelitian lebih konsisten serta menggambarkan keadaan dan fenomena sebenarnya yang terjadi di lapangan, tetapi tetap bisa menganalisis lebih jauh bagaimana peranan konsultan pajak dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini akan menganalisis tentang Peran Konsultan Pajak dalam Mendukung Pelaksanaan Kewajiban Perpajakan di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan konsultan pajak beserta hambatan dan solusinya dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan?
2. Bagaimana peranan *staff* konsultan pajak beserta hambatan dan solusinya untuk membantu konsultan pajak dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan?
3. Bagaimana peranan konsultan pajak berdasarkan perspektif klien dalam membantu klien atau Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis peranan konsultan pajak beserta hambatan dan solusinya dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis peranan *staff* konsultan pajak beserta hambatan dan solusinya untuk membantu konsultan pajak dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis peran konsultan pajak berdasarkan perspektif klien dalam membantu klien atau Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan .

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan sebuah informasi yang dapat berguna bagi pembaca mengenai peran konsultan pajak dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti dan Akademisi

Hasil dari penelitian ini dapat menambahkan ilmu pengetahuan baru tentang bagaimana peranan konsultan pajak dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan, serta dapat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh peneliti selama mengampu pendidikan di bangku kuliah.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi konsultan pajak sebagai pemberi jasa konsultasi perpajakan bagi klien dan

menjadi penyambung lidah bagi pemerintah guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian juga diharapkan bermanfaat bagi klien yang menggunakan jasa konsultan pajak dan bagi Wajib Pajak yang masih kesulitan memenuhi perpajakannya.

3. Bagi Peneliti Berikutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur referensi untuk menambah informasi dalam mengadakan penelitian di masa yang akan datang.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Khairannisa dan Cheisviyanny (2019: 1159-1164) merupakan sebuah penelitian yang dilakukan pada perusahaan yang berdiri di Kota Padang yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya peran konsultan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara semi terstruktur dan triangulasi. Wawancara dilakukan dengan perusahaan di kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan-perusahaan di kota Padang, sebanyak 20 perusahaan dijadikan sampel dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa (1) alasan Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak dibedakan menjadi tiga, yaitu kurangnya pengetahuan Wajib Pajak mengenai segala peraturan perpajakan, sistem perpajakan yang rumit, dan alasan terakhir agar kewajiban perpajakan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, (2) jenis konsultan pajak yang banyak dipilih oleh Wajib Pajak badan adalah tipe konsultan

yang jujur karena Wajib Pajak menggunakan konsultan pajak bukan bertujuan membantu mencari celah melainkan membantu Wajib Pajak yang mengalami kesulitan dalam mengelola pajaknya sendiri, dan (3) saran dari konsultan pajak yang dipilih oleh Wajib Pajak adalah nasihat konservatif, karena perusahaan tidak ingin menanggung risiko penggunaan sanksi agresif.

Penelitian yang dilakukan oleh Ismail (2020) merupakan sebuah penelitian yang dilakukan di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jatim 1, KPP di kota Surabaya dan di salah satu Kantor Konsultan Pajak yang ada di kota Surabaya yang bertujuan untuk mengetahui peran konsultan pajak dalam pendampingan pemeriksaan Wajib Pajak. Penelitian ini menghasilkan pemahaman bahwa peran seorang konsultan pajak tidak hanya sebatas menyediakan jasa konsultasi akan tetapi menjadi kuasa atau mewakili dalam pendampingan pemeriksaan Wajib Pajak. Metode kualitatif dipilih penulis dalam melakukan penelitian, dalam melakukan penelitian memiliki keterbatasan mengenai kejadian dan mengingat setiap perusahaan memiliki latar belakang permasalahan yang berbeda-beda. Teknik analisis diambil secara terperinci, dalam mengumpulkan, mengklasifikasikan, dan menginterpretasikan data yang tersedia.

Penelitian yang dilakukan oleh Agustin & Irawan (2023: 360) merupakan sebuah penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Jakarta Koja yang bertujuan untuk menganalisis peran konsultan pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Koja Jakarta, dan juga mengidentifikasi hambatan-hambatan yang menghalangi konsultan pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, serta upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi

hambatan-hambatan tersebut. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data terdiri dari data primer berupa wawancara dan observasi, serta data sekunder menggunakan dokumen pelaporan pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran konsultan pajak memiliki kepercayaan diri (Konsepsi Peran), harapan Wajib Pajak terhadap peran konsultan, serta implementasi peran konsultan pajak telah dilaksanakan dengan baik sebagaimana dicatat atau dinyatakan dalam laporan pajak, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dalam pelaksanaan peran tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Tirtana & Sadiqin (2021: 301-305) menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode Penelitian kualitatif merupakan metode yang berupaya memberikan penggambaran dan penjelasan tentang kondisi yang menjadi inti atau pokok pada penelitian, lalu dijelaskan dan dijabarkan secara deskriptif. Tujuan pemilihan metode penelitian ini adalah agar mengetahui gambaran sesungguhnya kondisi di lapangan saat ini terkait kesadaran dan kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak. Hasil dari penelitian ini fiskus perlu menjalankan tindakan pengkajian dan pengawasan di lapangan terkait kinerja konsultan pajak supaya dapat memastikan bahwa konsultan pajak telah dan tetap patuh pada kode etik profesi sehingga timbullah peningkatan atas kesadaran dan kepatuhan masyarakat wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Elhusza dkk., (2023: 119) bertujuan untuk menganalisis peran dan strategi manajemen perpajakan oleh konsultan pajak dalam mengurangi beban pajak perusahaan. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana konsultan pajak dapat membantu perusahaan

mengefisienkan pembayaran Pajak Penghasilan Badan (PPh Badan) sambil tetap mematuhi peraturan perpajakan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan karyawan konsultan pajak di PT. X, sementara dokumentasi digunakan untuk melengkapi informasi dari literatur terkait fenomena perpajakan yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran konsultan pajak dalam manajemen perpajakan sangat terlihat, terutama dalam fungsi-fungsi seperti *tax planning* (perencanaan pajak), *tax organizing* (pengorganisasian pajak), *tax actuating* (pelaksanaan pajak), dan *tax controlling* (pengendalian pajak). Konsultan pajak membantu perusahaan menyusun strategi yang tepat untuk meminimalkan beban pajak tanpa melanggar regulasi. Beberapa tantangan yang dihadapi oleh konsultan pajak antara lain adalah perubahan regulasi perpajakan yang sering terjadi, seperti yang dialami setelah diberlakukannya Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan di Indonesia. Hal ini memerlukan penyesuaian cepat dari pihak konsultan pajak agar tetap dapat memberikan nasihat yang relevan kepada perusahaan.

Tabel 1.1
Daftar Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Elhusza, dkk (2023)	<ul style="list-style-type: none"> Peran Konsultan Pajak: Sangat penting dalam manajemen perpajakan, terutama pada empat fungsi utama: <ol style="list-style-type: none"> <i>Tax Planning</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Metode penelitian kualitatif Teknik pengumpulan data adalah dengan 	Penelitian ini berfokus pada upaya konsultan pajak dalam efisiensi beban pajak, berbeda dengan penelitian oleh

No.	Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>(Perencanaan Pajak): Membantu perusahaan menyusun strategi untuk meminimalkan beban pajak.</p> <p>2. <i>Tax Organizing</i> (Pengorganisasian Pajak): Mengatur pengelolaan pajak yang sesuai dengan aturan.</p> <p>3. <i>Tax Actuating</i> (Pelaksanaan Pajak): Memastikan pelaksanaan kewajiban perpajakan secara tepat.</p> <p>4. <i>Tax Controlling</i> (Pengendalian Pajak): Mengawasi agar pelaksanaan perpajakan sesuai dengan rencana dan aturan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konsultan pajak membantu perusahaan mengoptimalkan strategi pajak tanpa melanggar regulasi. • Perubahan regulasi perpajakan yang sering, terutama 	<p>wawancara</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sama-sama membahas peranan konsultan pajak 	<p>peneliti yang menganalisis peranan konsultan pajak secara lebih luas dan <i>general</i> dan tidak terikat pada aspek efisiensi beban pajak saja.</p>

No.	Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>setelah diberlakukannya Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan di Indonesia.</p> <ul style="list-style-type: none"> Konsultan pajak perlu melakukan penyesuaian cepat agar nasihat yang diberikan tetap relevan. 		
2.	Agustin & Irawan (2023)	<ul style="list-style-type: none"> Konsultan pajak sudah memberikan konsultasi perpajakan ketepatan waktu pelaporan pajak pada Wajib Pajak badan. Konsultan pajak perlu memberikan training terkait peraturan perpajakan untuk Wajib Pajak yang tidak mau membayar pajak setelah ditentukan pajak terhutangnya. 	<ul style="list-style-type: none"> Metode penelitian kualitatif Teknik pengumpulan data adalah dengan wawancara 	<p>Penelitian ini berfokus pada peran konsultan pajak dalam mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, berbeda dengan penelitian oleh peneliti yang menganalisis peran konsultan pajak secara luas dan <i>general</i> tidak hanya terikat pada perannya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak</p>
3	Adam Ismail (2022)	<ul style="list-style-type: none"> Peran seorang konsultan pajak tidak hanya sebatas menyediakan jasa konsultasi akan tetapi menjadi kuasa atau 	<ul style="list-style-type: none"> Metode penelitian kualitatif Teknik pengumpulan data adalah 	<p>Penelitian ini berfokus pada peranan konsultan pajak dalam pendampingan pemeriksaan</p>

No.	Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		mewakili dalam pendampingan pemeriksaan Wajib Pajak	dengan wawancara <ul style="list-style-type: none"> • Sama-sama membahas peranan konsultan pajak 	pajak, berbeda dengan penelitian oleh peneliti yang menganalisis peran konsultan pajak secara luas dan <i>general</i> tidak hanya terikat pada perannya dalam pendampingan pemeriksaan pajak
4	Tirtana dan Sadiqin (2021)	<ul style="list-style-type: none"> • Fiskus perlu mengawasi kinerja konsultan pajak untuk memastikan kepatuhan pada kode etik, sehingga meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode penelitian kualitatif • Teknik pengumpulan data • Penelitian ini juga membahas terkait konsultan pajak, perannya dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dilandasi oleh adanya etika profesi konsultan pajak 	Penelitian ini berfokus pada etika profesi konsultan pajak dalam mempengaruhi kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak, berbeda dengan penelitian oleh peneliti yang menganalisis peran konsultan pajak secara luas dan <i>general</i> , beserta kode etik profesinya dan tidak hanya terikat pada perannya dalam meningkatkan kepatuhan, kesadaran

No.	Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				wajib pajak
5	Khairannisa dan Cheisviyanny (2019)	<ul style="list-style-type: none"> • Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak karena kurangnya pengetahuan perpajakan, sistem yang rumit, dan untuk menjalankan kewajiban pajak secara efisien; • Konsultan pajak yang dipilih Wajib Pajak badan adalah yang jujur, karena mereka butuh bantuan dalam pengelolaan pajak, bukan untuk mencari celah • Saran yang diberikan konsultan adalah nasihat konservatif, karena perusahaan menghindari risiko sanksi agresif. 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode penelitian kualitatif • Teknik pengumpulan data adalah dengan wawancara • Sama-sama membahas peran konsultan pajak 	Penelitian ini berfokus pada peran konsultan pajak dalam mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, berbeda dengan penelitian oleh peneliti yang menganalisis peran konsultan pajak secara luas dan <i>general</i> tidak hanya terikat pada perannya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan data pada tabel 1.1 di atas, dapat disimpulkan bahwa perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus penelitian. Fokus penelitian peneliti adalah terkait bagaimana peranan konsultan pajak secara luas dan keseluruhan dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang hanya mengukur peranan konsultan pajak dalam beberapa indikator atau beberapa variabel saja.

1.6 Tinjauan Pustaka

1.6.1 Pajak

Pajak ialah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Nandavita, 2022:1). Widaninggar, Sari (2021: 1) menyatakan bahwa pajak adalah instrumen yang digunakan oleh pemerintah untuk mengumpulkan penerimaan dari masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang bertujuan untuk membiayai pengeluaran negara. Pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Merupakan iuran rakyat kepada negara yang pemungutannya dilakukan melalui pemerintah pusat maupun pemerintah daerah,
2. Pemungutannya dilakukan berdasarkan Undang-Undang dan aturan pelaksanaan yang jelas,
3. Tanpa jasa timbal balik atau kontrasepsi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk, artinya dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontrasepsi individual oleh pemerintah,
4. Digunakan untuk membiayai keberlangsungan negara.

APBN (2023: 10) memberikan penjelasan bahwa pajak menyumbang sekitar 70% dari pendapatan negara. Hal ini terbukti pada tahun 2023, pajak menyumbang sebesar Rp 1.718,0 triliun dari Rp2.463,0 triliun pendapatan negara.

1.6.2 Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Nandavita, 2022: 13-14). Halim, dkk (2014) menjelaskan bahwa Wajib Pajak dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi adalah individu yang telah memenuhi persyaratan subjektif, seperti berdomisili di Indonesia dan berusia minimal 17 tahun, serta persyaratan objektif, yaitu memiliki penghasilan yang melebihi batas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).
2. Wajib Pajak Badan adalah entitas atau individu yang memiliki usaha di dalam negeri atau luar negeri dengan peredaran bruto tahunan lebih dari Rp 4.800.000.000 (empat miliar delapan ratus juta rupiah).
3. Wajib Pajak dengan peredaran bruto tertentu adalah orang pribadi atau badan yang menjalankan usaha di dalam atau luar negeri dengan peredaran bruto tahunan tidak melebihi Rp 4.800.000.000 (empat miliar delapan ratus juta rupiah).

1.6.3 Fungsi Pajak

Lutfi (2019: 39-40), menjelaskan bahwa fungsi pajak mencakup dua aspek penting, yakni fungsi untuk mengumpulkan pendapatan sebanyak-banyaknya ke dalam kas negara (fungsi *budgetair*) dan fungsi yang bersifat

pengaturan (fungsi *regulered*). Pajak memegang peranan vital dalam pembangunan, karena fungsi ganda ini.

Pertama, fungsi *budgeter* bertujuan mengisi kas negara untuk memastikan kelancaran roda pemerintahan dengan mengumpulkan dana sebanyak mungkin sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dana yang terkumpul kemudian digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, baik itu pengeluaran rutin seperti gaji pegawai negeri maupun pengeluaran untuk pembangunan infrastruktur. Jika ada surplus dari penerimaan pajak, maka surplus tersebut dapat dijadikan sebagai tabungan pemerintah.

Kedua, fungsi *regulered* memberikan pemerintah alat untuk mendukung kebijakan di bidang ekonomi, sosial, dan budaya yang telah direncanakan dalam program pembangunan nasional. Fungsi ini mencakup pengaturan kebijakan ekonomi dan sosial, seperti memberikan insentif pajak untuk investasi atau mengurangi beban pajak bagi sektor-sektor yang ingin didorong pemerintah, serta mengatur distribusi pendapatan masyarakat untuk mencapai keseimbangan ekonomi.

1.6.4 Definisi Konsultan Pajak

PMK Nomor 175/PMK.01/2022 menjelaskan bahwa konsultan pajak adalah orang yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak dalam rangka melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hidayat (2021: 40) menyatakan bahwa profesi konsultan pajak merupakan profesi yang harus dapat memposisikan diri dengan sepantas-pantasnya dan setepat-tepatnya.

Hal ini dikarenakan, profesi konsultan pajak terkadang dianggap sebagai agen yang telah bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mengungkap beragam persoalan yang sedang disembunyikan oleh Wajib Pajak (WP), sebaliknya DJP menganggap konsultan pajak mengotak-atik laporan keuangan lalu mengecilkan jumlah setoran pajak Wajib Pajak yang didampingi.

Seorang konsultan pajak berada dalam dua situasi, di mana ia terlibat dalam dua konflik kepentingan antara pemerintah dan Wajib Pajak. Di satu sisi, sebagai mitra pemerintah, konsultan pajak memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kesadaran dan pendapatan perpajakan dari pihak Wajib Pajak. Di sisi lain, sebagai profesi yang diberi bayaran oleh Wajib Pajak, konsultan pajak memberikan layanan konsultasi perpajakan dengan harapan membantu Wajib Pajak memaksimalkan manfaat dari celah hukum perpajakan, yang pada akhirnya dapat mengurangi kewajiban pembayaran pajak kepada negara. Kebenarannya, konsultan pajak dibutuhkan oleh Wajib Pajak dan juga DJP dengan kebutuhan yang berbeda tentunya, tetapi dengan kebutuhan tersebut, baik Wajib Pajak maupun DJP harus menyadari betul bahwa konsultan pajak adalah profesi yang dilindungi oleh aturan, kode etik profesi yang begitu ketat. Oleh karena itu, segala tindakan serta pekerjaannya harus profesional sesuai standar profesi.

Terlebih konsultan pajak, sangat membutuhkan Wajib Pajak, sebab tak ada konsultan yang bertahan hidup tanpa Wajib Pajak. Pun, terhadap DJP, konsultan berkaitan erat, sehingga ketiga hal tersebut memiliki simbiosis

mutualisme, tanpa saling mencurigai satu sama lain, tetapi saling bergantung dan bekerja sama, dengan tujuan teramat mulia, yakni negara kuat dan makmur.

Keputusan Menteri Keuangan RI No.294/KMK.04/1998 menguraikan bahwa untuk menjadi konsultan pajak, harus dipenuhi beberapa syarat umum dan khusus. Syarat-syarat khusus yang harus dipenuhi yaitu:

1. Memiliki Sertifikat Konsultan Pajak;
2. Memiliki Izin Praktik

Sertifikat, atau yang disebut Brevet dalam peraturan-peraturan sebelumnya seperti Keputusan Menteri Keuangan RI No.294/KMK.04/1998 mengenai Konsultan Pajak, merujuk pada piagam atau bukti kelulusan yang menunjukkan tingkat keahlian seseorang dalam menyediakan layanan di bidang perpajakan. Pemberian sertifikat dilakukan setelah seseorang berhasil melewati Ujian Sertifikasi Konsultan Pajak yang diadakan oleh Ikatan Konsultan Pajak Indonesia dengan pengawasan dari Direktorat Jenderal Pajak dan Pusat Pendidikan dan Latihan Perpajakan.

Sertifikat Konsultan Pajak terdiri dari 3 tingkat, yaitu:

1. **Sertifikat Konsultan Pajak tingkat A**, yaitu Sertifikat Konsultan Pajak yang menunjukkan tingkat keahlian untuk memberikan jasa di bidang perpajakan kepada Wajib Pajak orang pribadi dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya, kecuali Wajib Pajak yang berdomisili di negara yang mempunyai persetujuan penghindaran pajak berganda dengan Indonesia.

2. **Sertifikat Konsultan Pajak tingkat B**, yaitu Sertifikat Konsultan Pajak yang menunjukkan tingkat keahlian untuk memberikan jasa di bidang perpajakan kepada Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak badan dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya, kecuali kepada Wajib Pajak penanaman modal asing, Bentuk Usaha Tetap, dan Wajib Pajak yang berdomisili di negara yang mempunyai persetujuan penghindaran pajak berganda dengan Indonesia.
3. **Sertifikat Konsultan Pajak tingkat C**, yaitu Sertifikat Konsultan Pajak yang menunjukkan tingkat keahlian untuk memberikan jasa di bidang perpajakan kepada Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak badan dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

1.6.5 Kode Etik Konsultan Pajak

Kode etik atau sering disebut pula etika profesi merupakan rambu-rambu untuk profesi tertentu dan karenanya harus dimengerti selayaknya, bukan sebagai etika absolut (Farhan, 2009: 54) . Pada naskah Kode Etik yang disusun oleh IKPI dipaparkan pembuktian bahwa:

Kode Etik Konsultan Pajak Indonesia (“Kode Etik”) ini menetapkan prinsip dasar dan kerangka konseptual Kode Etik, memberikan ilustrasi mengenai penerapan kerangka konseptual tersebut pada situasi tertentu, mengatur larangan, tata cara pengaduan, pemeriksaan dan pengambilan keputusan serta tata cara penyampaian salinan keputusan. Kode Etik ini

menetapkan prinsip dasar dan aturan moral dan etika profesi yang harus diterapkan oleh setiap individu Konsultan Pajak sebagai anggota IKPI di dalam menjalankan profesinya memberikan jasa perpajakan kepada klien seperti yang tercantum dalam standar profesi dan kode etik profesi. Konsultan Pajak, dalam hubungannya dengan klien pada Kode etik IKPI pasal 4 (IKPI, 2019) wajib:

1. Dapat menolak untuk memberi nasehat dan bantuan perpajakan apabila tidak sesuai dengan keahlian dan bertentangan dengan hati nurani.
2. Menjunjung tinggi integritas, martabat dan kehormatan:
 - a. Dengan memelihara kepercayaan klien;
 - b. Bersikap jujur dan berterus terang tanpa mengorbankan rahasia penerima jasa
3. Bersikap profesional
 - a. Senantiasa menggunakan pertimbangan moral dalam pemberian jasa yang dilakukan;
 - b. Senantiasa bertindak dalam kerangka pelayanan dan menghormati kepercayaan masyarakat dan pemerintah;
 - c. Senantiasa melaksanakan kewajibannya dengan penuh kehati-hatian, dengan mempertahankan pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki.
 - d. Senantiasa bersikap adil, benar, dan bersikap obyektif.
4. Menjaga kerahasiaan dalam hubungan dengan Klien;

- a. Harus menghormati dan menjaga kerahasiaan informasi yang diperoleh selama menjalankan jasanya;
 - b. Tidak menggunakan atau mengungkapkan informasi tersebut tanpa persetujuan, kecuali diperlukan atas perintah Undang-Undang atau atas perintah pengadilan untuk mengungkapkannya;
5. Berkewajiban menjaga prinsip kerahasiaan bagi *staff* atau karyawan, termasuk pihak lain yang diminta untuk memberikan nasehat dan bantuan.
 6. Menolak mengurus perkara yang menurut keyakinannya tidak ada dasar hukumnya.
 7. Mengundurkan diri apabila timbul pertentangan kepentingan antara pihak-pihak yang bersangkutan.

Kode etik konsultan pajak merupakan aturan internal (*self regulation*) yang ditentukan dan diatur sendiri oleh profesi, dengan harapan menjadi nafas dalam setiap pekerjaan yang dijalankan atas nama profesi oleh anggotanya. Membentengi setiap perilaku anggota profesi dan selalu menjadi pengingat dalam setiap langkah dan dapat dijalankan dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab. Sehingga harkat dan martabat profesi tetap terjaga dengan baik, tak ternodai oleh segelintir orang yang mengatasnamakan profesi.

1.6.6 Peran Konsultan Pajak

Lutfi (2019: 47-48) menjelaskan bahwa Konsultan pajak memainkan

peran penting karena banyak Wajib Pajak mengalami kesulitan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar tanpa bantuan ahli pajak. Keterbatasan yang dimiliki oleh Wajib Pajak, baik dalam hal penghitungan, pembayaran, maupun pelaporan pajak yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sering kali membuat mereka membutuhkan bantuan konsultan pajak. Konsultan pajak diperlukan untuk konsultasi atau penghitungan keuangan, seperti pembuatan laporan keuangan yang sesuai dengan standar akuntansi dari Ikatan Akuntan Indonesia.

Konsultan pajak membantu menjembatani kesenjangan antara Wajib Pajak dan fiskus, sehingga Wajib Pajak dapat lebih memahami hak dan kewajiban perpajakannya. Konsultan pajak juga membantu mengurangi potensi sengketa perpajakan dengan adanya peraturan yang lebih mudah dipahami oleh semua pihak. Fiskus juga memerlukan konsultan pajak karena terbatasnya jumlah petugas pajak dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak. Sifat pajak yang tidak memberikan imbalan langsung kepada individu juga mendukung Wajib Pajak enggan memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, peran konsultan pajak penting dalam memberikan edukasi bahwa pajak digunakan untuk membiayai kebutuhan negara dan memberikan manfaat bagi masyarakat secara keseluruhan, meskipun tidak ada imbalan langsung yang dirasakan oleh Wajib Pajak.

Elhusza, dkk (2023: 115) juga memaparkan bahwa konsultan pajak memainkan berbagai peran dalam sistem perpajakan. Pertama, konsultan pajak bertindak sebagai agen kepatuhan pajak, dengan pemerintah

menjadikan mereka representasi untuk membangun kepatuhan tersebut. Kedua, konsultan pajak berperan sebagai agen bagi klien, di mana mereka memiliki peran penting ketika otoritas pajak atau pemerintah bekerja sama dengan konsultan untuk mendukung kualitas serta meningkatkan kepatuhan pajak. Keberadaan konsultan pajak juga terlihat melalui kemampuan mereka dalam memotivasi dan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Budileksmana (2000: 80) menjelaskan bahwa pada dasarnya, layanan yang diberikan Konsultan Pajak kepada Wajib Pajak berkaitan dengan pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan. Layanan tersebut mencakup:

1. Memberikan jasa audit kepatuhan pajak (*tax compliance audit*), yaitu melakukan pemeriksaan dan mengevaluasi apakah Wajib Pajak telah melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan, baik secara formal maupun material. Dalam audit ini, Konsultan Pajak juga memberikan saran perbaikan kepada Wajib Pajak terkait pelaksanaan perpajakannya.
2. Membantu Wajib Pajak menghitung jumlah pajak yang harus dibayar serta memberikan arahan dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan agar sesuai dengan peraturan perpajakan.
3. Menyediakan konsultasi terkait masalah perpajakan yang dihadapi Wajib Pajak.

4. Memberikan informasi mengenai hak-hak Wajib Pajak yang dapat diajukan kepada Direktorat Jenderal Pajak.
5. Menciptakan iklim perpajakan yang lebih sehat agar Wajib Pajak merasakan kepastian hukum dalam kewajiban perpajakan mereka
6. Menjembatani hubungan antara Wajib Pajak dan otoritas pajak, karena masih ada rasa ketakutan di kalangan Wajib Pajak saat berurusan dengan aparat pajak.
7. Memperjuangkan hak-hak Wajib Pajak yang diatur dalam undang-undang perpajakan.

1.7 Batasan Masalah

Pembahasan dalam penelitian ini memiliki batasan penelitian agar lebih terarah dan tidak menyimpang jauh dari penelitian. Batasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Batasan waktu dalam penelitian. Penelitian ini akan dilakukan dari bulan Oktober 2024 hingga Mei 2025.
2. Batasan dalam pengumpulan data. Pengumpulan data dalam penelitian ini, beberapa bersifat terbatas, wawancara untuk konsultan pajak dan *staff* konsultan pajak dilakukan secara tertulis, dan wawancara untuk klien dibatasi untuk merekam suara. Hal tersebut akan mempengaruhi kekayaan data yang didapat oleh peneliti.
3. Batasan pembahasan dalam penelitian. Pembahasan dalam penelitian ini akan berfokus dan terbingkai pada rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui peranan konsultan pajak dalam mendukung

pelaksanaan kewajiban perpajakan serta mengetahui berbagai hambatannya, peranan *staff* dalam membantu konsultan pajak dalam proses pendampingan kepada klien beserta kendala yang muncul, serta alasan klien menggunakan jasa konsultan pajak dan pandangan mereka terhadap peranan konsultan pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif dipilih dalam penelitian ini karena pendekatan ini cocok dengan tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan, mendeskripsikan dan memberikan pandangan sesuai dengan fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang lebih difokuskan untuk mendeskripsikan keadaan sifat atau hakikat nilai suatu objek atau gejala tertentu.

Pendekatan kualitatif menekankan pada aspek kualitas, Artinya, mengelaborasi makna sosial dan kultural yang tidak mudah diukur dengan angka untuk menjelaskan fenomena yang ditelitinya. Data penelitian kualitatif biasanya bersifat deskriptif atau naratif (Widagdo, Dimyati, dan Handayani, 2021: 25). Metode penelitian kualitatif muncul karena terjadi perubahan paradigma dalam memandang suatu realitas/fenomena/gejala (Abdussamad, 2021: 79) Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan Studi Naratif, yaitu dengan melakukan pengumpulan data melalui wawancara dan mengobservasi lapangan kemudian diceritakan kembali tentang pengalaman dari informan.

Eksplorasi penelitian jenis ini dilakukan untuk menggali pengalaman hidup individu yang diteliti. Pengalaman hidup tersebut diungkapkan melalui cerita berdasarkan ingatan. Metode wawancara mendalam dan riset dokumen menjadi teknik pengumpulan data yang utama Widagdo, Dimyati, dan Handayani, (2021: 29).

2.2 Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dimulai dari satu informan kunci yang kemudian merekomendasikan informan-informan lainnya secara bertahap. Informan utama yang dipilih dalam penelitian ini adalah pemilik Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan, Bapak Eka, karena beliau dianggap paling memahami dan terlibat langsung dalam aktivitas perpajakan di kantor tersebut. Informan kunci yaitu Bapak Eka merujuk para *staff* yang juga memiliki keterlibatan langsung dengan objek penelitian, dan selanjutnya *staff* maupun konsultan pajak tersebut merekomendasikan klien yang relevan untuk diwawancarai.

Sugiyono (2013: 219) menyatakan bahwa “*Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian jumlah sampel sumber data akan semakin besar, seperti bola salju yang menggelinding, lama-lama menjadi besar.” Teknik ini dipilih karena memberikan

fleksibilitas dalam memperluas cakupan informan, terutama ketika data awal belum memadai atau belum mencapai titik jenuh. Pendekatan ini memungkinkan informasi yang dikumpulkan menjadi lebih kaya dan relevan dengan realitas di lapangan.

2.3 Metode Pengambilan Data

Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari pendekatan studi naratif, yaitu melalui wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap klien dari konsultan pajak Eka Prasetya Afandi, dan wawancara secara tertulis untuk konsultan pajak serta *staff* konsultan pajak untuk memperoleh informasi dan data yang diperlukan untuk penelitian ini. Hasil dari metode pengambilan data tersebut menghasilkan data penelitian berupa data primer. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data atau informasi kepada peneliti, tanpa melalui orang lain Kusuma, dkk (2022: 84). Penjelasan dan definisi dari metode pengambilan data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

2.3.1 Wawancara

Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Keberadaan teknologi informasi seperti saat ini, membuat wawancara dapat dilakukan tanpa tatap muka, yakni melalui media telekomunikasi. Wawancara dalam penelitian ini tidak dilakukan dalam bentuk interaksi lisan, melainkan secara tertulis atau menggunakan kuesioner/angket kecuali untuk mewawancarai klien dilakukan wawancara

secara langsung. Bentuk wawancara menggunakan kuesioner ini dipilih karena kesibukan dan keterbatasan waktu dari pihak informan terutama konsultan pajak dan *staff* dari kantor konsultan pajak, sehingga dengan menggunakan kuesioner/angket informan dapat menjawab wawancara dengan waktu yang lebih fleksibel. Menurut SIS Binus (2023), Kuesioner adalah salah satu alat penelitian yang sering dimanfaatkan untuk mengumpulkan data dari para responden atau seringkali dianggap sebagai wawancara tertulis.

Kuesioner dalam penelitian ini ditujukan untuk lingkup yang tidak terlalu luas, (Sugiyono, 2013: 142) menyatakan bahwa kelebihan kuesioner dengan lingkup yang tidak terlalu luas memungkinkan adanya kontak langsung antara peneliti dan informan yang akan menciptakan suatu kondisi yang cukup baik, sehingga responden dengan sukarela akan memberikan data obyektif dan cepat. Pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner pada penelitian ini bersifat terbuka, yang memungkinkan informan untuk menjawab lebih leluasa berdasarkan pengalaman nyata. Tujuan wawancara ialah untuk mengetahui apa yang terkandung dalam pikiran dan hati orang lain, bagaimana pandangannya tentang dunia, yaitu hal-hal yang tidak peneliti ketahui melalui observasi.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan terhadap klien konsultan pajak Eka Prasetya Afandi dengan kriteria baik sebagai Wajib Pajak orang pribadi maupun sebagai Wajib Pajak Badan (memiliki usaha dengan peredaran bruto lebih dari 4,8 M per tahun), konsultan pajak Eka Prasetya Afandi, dan beberapa *staff*/karyawan di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya

Afandi dan Rekan. Peneliti nantinya akan mengajukan beragam pertanyaan bergantung pada informan yang di wawancarai dengan uraian sebagai berikut:

1. Klien dari Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan.
 Pertanyaan untuk klien konsultan pajak dirancang berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Khairannisa dan Cheisviyanny (2019)
 - a. Menanyakan terkait ketepatan waktu dalam membayar pajak, untuk menilai bagaimana peran konsultan pajak dalam membuat Wajib Pajak menjadi patuh.
 - b. Menanyakan terkait seberapa penting kewajiban membayar pajak, seberapa dalam pengetahuan perpajakan yang dimiliki para klien sebagai Wajib Pajak, untuk menilai bagaimana peran konsultan pajak dalam membuat Wajib Pajak menjadi memiliki kesadaran perpajakan.
 - c. Menanyakan terkait efisiensi besaran biaya yang dikeluarkan untuk kewajiban pembayaran pajak setelah menggunakan jasa konsultan pajak, untuk menilai bagaimana peran konsultan pajak dalam meningkatkan efisiensi beban pajak.
 - d. Menanyakan terkait apa saja alasan dan permasalahan yang dialami klien untuk menggunakan jasa konsultan pajak, untuk menganalisis lebih luas berbagai peranan pajak dalam mendukung kewajiban perpajakan klien sebagai Wajib Pajak.

2. Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi. Pertanyaan untuk konsultan pajak dirancang berdasarkan hasil penelitian terdahulu penelitian oleh Elhusza, dkk (2023)
 - a. Menanyakan terkait permasalahan dan hambatan apa saja yang kerap dialami beserta solusinya selama memberikan jasa konsultasi perpajakan terhadap klien sebagai Wajib Pajak, untuk menganalisis hambatan dan masalah yang dialami konsultan pajak dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan pada Wajib Pajak.
 - b. Menanyakan terkait bagaimana peran yang diberikan dalam membantu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya baik dari segi kepatuhan, ketepatan waktu, efisiensi besaran pajak, pemeriksaan pajak, pemilihan jenis badan usaha, dan lain-lain.
3. *Staff*/karyawan di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan. Pertanyaan untuk *staff* kantor konsultan pajak dirancang berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Agustin & Irawan (2023)
 - a. Menanyakan terkait permasalahan apa yang kerap dialami dalam membantu konsultan pajak dalam menjalankan tugasnya, untuk menganalisis hambatan yang dialami *staff*/karyawan selaku pihak yang membantu konsultan pajak

dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan dari klien

- b. Menanyakan bagaimana peran yang diberikan dalam membantu konsultan pajak untuk mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan dari klien/Wajib Pajak.

Berbagai indikator pertanyaan tersebut diajukan berdasar bagaimana penelitian terdahulu berjalan, dengan hubungan antara indikator yang ditanyakan dengan peran konsultan pajak di berbagai permasalahan yang dihadapi Wajib Pajak.

2.3.2 Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilaksanakan secara terencana dan sistematis melalui pengamatan serta pencatatan terhadap fenomena yang menjadi objek penelitian. Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memerhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antara aspek dalam fenomena tersebut. Observasi selalu menjadi bagian dalam penelitian, dapat berlangsung dalam konteks laboratorium (eksperimental) maupun konteks alamiah. Observasi dalam rangka penelitian kualitatif harus dalam konteks alamiah (Gunawan, 2022: 143). Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan mengamati fenomena yang terjadi pada objek penelitian, mengamati interaksi dan bagaimana peranan antara konsultan dengan klien, dan mengamati proses pendampingan serta administrasi konsultan pajak kepada klien.

2.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2013: 240). Dokumentasi yang akan diambil dan digunakan dalam penelitian ini adalah berupa bukti pengisian wawancara tertulis dan foto saat melakukan wawancara dengan klien. Foto yang dicantumkan tetap menghargai privasi klien dengan memburamkan foto/wajah dari klien sehingga tidak mengungkap identitasnya.

2.4 Tahapan Penelitian

Tahapan dalam penelitian berkaitan dengan proses pelaksanaan penelitian.

Tahapan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan rencana penelitian oleh peneliti dan pengamatan fenomena di lapangan.

Rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan peneliti pertama-tama memilih topik penelitian yang akan diangkat. Peneliti tertarik untuk meneliti tema perpajakan karena peneliti memiliki *passion* di bidang tersebut dan ada banyak fenomena menarik yang bisa dibahas dalam bidang perpajakan kemudian peneliti memilih topik terkait konsultan pajak karena melihat potensi yang besar dalam perannya untuk mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan, konsultan pajak yang dituju dalam penelitian ini yaitu konsultan pajak Eka Prasetya Afandi.

2. Menentukan lokasi penelitian, informan yang dituju, dan waktu penelitian.

Lokasi penelitian yang dipilih adalah Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan dikarenakan peneliti menemukan fenomena terkait peran-peran konsultan pajak dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan. Peneliti mengkomunikasikan terkait penelitian ini dengan *owner*. Jumlah informan yang diperkirakan adalah sebanyak 1 orang klien dikarenakan setelah dikomunikasikan dengan *owner* Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan, klien yang menyanggupi secara waktu dan kompetensinya kurang lebih sebanyak 1 orang, informan juga berasal dari konsultan pajak sendiri yaitu bapak Eka Prasetya Afandi, dan 2 orang *staff*/karyawan di kantor tersebut. Penelitian ini akan dilakukan dengan mewawancarai informan secara langsung dan memberikan kuesioner berupa lembar wawancara kepada informan sekitar paruh pertama di tahun 2025.

3. Mengidentifikasi hambatan yang mungkin terjadi.

Hambatan yang mungkin terjadi terkait tema penelitian yang dipilih adalah keterbatasan waktu yang dimiliki informan untuk meluangkan waktunya dalam wawancara, solusi dari permasalahan ini adalah dengan mengkomunikasikan hal ini kepada informan yang bersangkutan untuk mengefisienkan waktu serta memberikan kesempatan bagi peneliti untuk meminta waktunya agar pengambilan data dapat dilakukan.

4. Melakukan wawancara dan observasi terhadap informan.

Wawancara akan dilakukan dengan cara peneliti mengajukan beberapa pertanyaan terkait bagaimana peranan konsultan pajak dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan beserta hambatanya.

Wawancara untuk konsultan pajak dan *staff* konsultan pajak dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan dalam kuesioner/lembar wawancara dan bersifat wawancara terstruktur. Untuk klien, wawancara dilakukan secara langsung dengan cara peneliti terlebih dahulu memberikan waktu kepada informan untuk memberikan pernyataan terkait keluhan apa saja yang dirasakan selama memenuhi kewajiban perpajakan guna untuk dilakukan observasi terkait hambatan apa saja yang dirasakan informan.

5. Menganalisis dan mengkaji hasil wawancara serta observasi yang telah dilakukan.

Analisa terkait hasil wawancara dan observasi nantinya akan peneliti bahas dan hubungkan dengan teori yang sudah ada dan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu.

6. Menarik kesimpulan terkait penelitian tentang peran konsultan pajak dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan dari Wajib Pajak.

2.5 Pendekatan dalam Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit,

melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2013: 482). Proses analisa data yang peneliti gunakan di antara tiga proses analisa data yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013: 482) adalah analisis data di lapangan model Miles and Huberman, dikarenakan sesuai dengan proses dan tahapan serta cara mendapatkan data untuk mencapai jawaban dari penelitian ini.

Analisis data di lapangan model Miles and Huberman adalah analisis data dalam penelitian kualitatif yang mana dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah usai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman memaparkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, hingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data menggunakan model Miles and Huberman adalah sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Hasilnya, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. Peneliti dalam mereduksi data, akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan

utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan.

2. *Data display* (Penyajian Data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Penyajian data (*Data display*) akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Untuk menyajikan data bisa dipermudah dengan grafik, matriks, *chart*, dsb kemudian bisa meminta bantuan orang lain untuk mengetes apakah data yang disajikan sudah bisa dipahami atau belum.

3. *Conclusion Drawing/Verification*

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif bisa jadi menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi bisa juga tidak. Hal ini dikarenakan kesimpulan awal yang bersifat sementara akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian berlangsung.

2.6 Keabsahan Penelitian

Keabsahan penelitian mencerminkan keandalan dalam konteks penelitian. Keabsahan penelitian ini digunakan untuk memverifikasi bahwa informasi kualitatif yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Temuan dalam penelitian dipastikan keabsahannya apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Konsep yang peneliti

gunakan untuk menguji keabsahan dalam penelitian yang dilakukan ini antara lain:

1. Validitas (Transferabilitas)

Validitas merupakan ukuran kesesuaian antara data yang terjadi di lapangan dengan data yang dilaporkan oleh peneliti, dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Validitas dalam penelitian ini diukur menggunakan metode triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2013: 241). Penelitian ini menggunakan dua jenis triangulasi yaitu triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi sumber data, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik tersebut diterapkan pada sumber data yang berbeda-beda untuk mencapai kredibilitas dari hasil data. Triangulasi dalam penelitian ini diterapkan baik dari segi sumber data, peneliti, metode, dan teori serta dilengkapi dengan pengecekan ulang antara data dan informan, hal ini dapat dilakukan dengan cara memperlama kontak informan.

2. Reliabilitas (Dependabilitas)

Reliabilitas berkenaan dengan ukuran konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Suatu data dianggap valid jika dua atau lebih peneliti yang memeriksa objek yang sama menghasilkan data yang serupa, atau jika

peneliti yang sama menghasilkan data yang serupa dalam waktu yang berbeda. Suatu set data juga dianggap konsisten jika dibagi menjadi dua bagian dan menunjukkan bahwa data tersebut tidak memiliki perbedaan yang signifikan.

3. Objektifitas (Konfirmabilitas)

Objektifitas berkenaan dengan tingkat kesepakatan atau *interpersonal agreement* antara banyak orang terhadap suatu data. Untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel dalam penelitian kuantitatif dilakukan uji validitas dan reliabilitas sebagai instrumen penelitian, sedangkan untuk penelitian kualitatif yang diuji adalah datanya. Oleh karena itu penelitian kuantitatif lebih menekankan pada aspek reliabilitas, sedangkan penelitian kualitatif lebih menekankan pada aspek validitas.

Temuan data dalam penelitian kualitatif dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, namun perlu diketahui bahwa kebenaran realitas data menurut penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal, tetapi jamak dan tergantung pada konstruksi manusia, dibentuk dalam diri seseorang sebagai hasil proses mental tiap individu dengan berbagai latar belakangnya (Sugiyono, 2015: 366).

BAB III

HASIL PENELITIAN

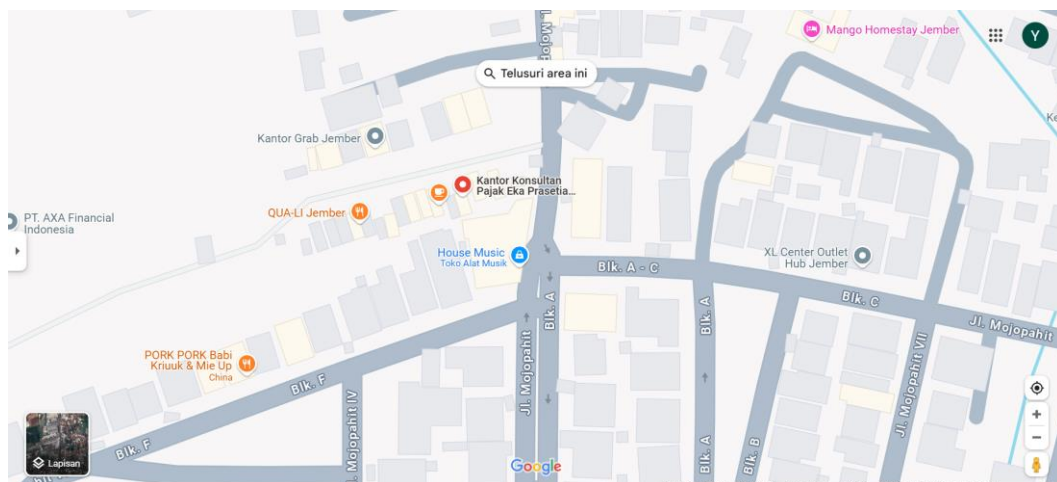
3.1 Orientasi Kancan Penelitian

Penetapan lokasi atau kancan penelitian menjadi langkah awal yang harus dilakukan oleh peneliti sebelum memulai kegiatan penelitian. Peneliti juga perlu mempersiapkan berbagai kebutuhan yang mendukung kelancaran proses penelitian secara menyeluruh. Persiapan yang matang berperan penting dalam meminimalkan kemungkinan terjadinya hambatan atau kendala yang dapat mengganggu jalannya penelitian di kemudian hari.

Peneliti menentukan penelitian di lingkungan Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan dengan memilih klien, *staff*, dan konsultan pajak sebagai informan atau objek dalam penelitian ini. Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi berada di Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur. Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan beralamat di Jl. Mojopahit No. 23 Ruko Esplanade, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur, 68131.

Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan didirikan pada bulan Februari 2021 atas dasar kurangnya layanan jasa konsultan pajak bersertifikasi di Kabupaten Jember. Kantor Konsultan Pajak ini didirikan oleh Bapak Eka Prasetya Afandi Afandi, S.E., M.M., M.A., BKP. CFP yang merupakan *Founder* dan *Managing Partner* dari Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan.

Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan merupakan penyedia layanan jasa perpajakan yang melayani baik usaha Perorangan maupun Badan Usaha dalam bidang keuangan dan manajemen khususnya perpajakan. Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan banyak membantu klien dalam melakukan perbaikan perpajakan untuk mewujudkan manajemen perpajakan yang efisien dan berisiko rendah. Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan didukung dengan profesional yang berpengalaman dan bersertifikat sesuai dengan bidang keahlian yang dimiliki. Sejak Februari 2021 hingga saat ini, Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan sudah membantu lebih dari 30 klien terkait masalah perpajakan yang dialami. Klien dari Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan terdapat di beberapa daerah di Indonesia seperti Jawa Timur, Jawa Tengah, Bali, dan Sulawesi.



Gambar 3.1 Lokasi Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan
Sumber: Google Maps (2025)

3.2 Pelaksanaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2024 hingga Mei 2025, dengan jumlah informan sebanyak 4 orang yang terdiri dari seorang konsultan pajak, 1 orang klien, dan 2 orang *staff* kantor konsultan pajak. Proses wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara langsung dan tertulis, wawancara tertulis dilakukan sebagai solusi untuk mengatasi keterbatasan waktu dari konsultan pajak dan *staff* kantor konsultan pajak. Penelitian dimulai dengan mengkomunikasikan pertanyaan wawancara yang akan diajukan untuk klien, konsultan pajak, dan *staff* kepada *owner* sekaligus sebagai konsultan pajak dari Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan. Komunikasi terkait hal ini sangat penting untuk dilakukan sebelum memulai wawancara, agar peneliti dan informan dapat mencapai tujuan dari wawancara ini dengan baik dan jelas tanpa membentur kepentingan atau privasi informan.

Tahap berikutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah menjadwalkan waktu bersama informan untuk bisa diwawancarai secara langsung. Namun, peneliti menemukan hambatan dalam melakukan penelitian ini utamanya pada keterbatasan waktu dengan informan sehingga meskipun sudah beberapa bulan berusaha membuat janji dan jadwal untuk wawancara dengan informan, informan tetap tidak bisa melaksanakan proses wawancara di waktu yang telah ditentukan sebelumnya dikarenakan kesibukan yang sangat padat di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan. Informan yang dimaksudkan disini ialah konsultan pajak dan *staff* kantor konsultan pajak. Kesibukan utama yang mereka hadapi adalah terkait kegiatan pelaporan SPT Orang Pribadi dan kegiatan mereka

dalam beradaptasi dengan peraturan serta sistem perpajakan yang baru yaitu Coretax. Hal ini bersamaan dengan dilakukannya perencanaan waktu wawancara yaitu pada awal tahun 2025 sekitar bulan Januari hingga April.

Solusi dari hambatan penelitian tersebut yaitu dengan cara menggunakan wawancara tertulis untuk informan konsultan pajak dan *staff* sesuai dengan kesanggupan waktu dari pihak Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan, kemudian hasil wawancara dikirimkan melalui *email* kantor sebagai bentuk korespondensi. Untuk informan klien, peneliti bisa melakukan wawancara secara langsung atau lisan, kemudian hasil wawancara tersebut dicatat menggunakan lembar wawancara yang berisi daftar pertanyaan dan tempat untuk mencatat jawaban. Hal ini dilakukan untuk menghargai privasi klien dengan tidak merekam suara mereka. Bukti dari kegiatan wawancara ini adalah dokumentasi berupa foto ketika melakukan wawancara dengan klien. Karakteristik dari setiap orang yang menjadi informan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 3.1

Tabel 3.1
Karakteristik Informan

No	Tanggal Pelaksanaan Wawancara	Nama Informan	Karakteristik Informan
1	Senin, 13 Januari 2025 (<i>penjadwalan wawancara</i>) Sabtu, 1 Februari 2025 (<i>penjadwalan wawancara</i>) Senin, 3 Februari 2025 (<i>penjadwalan wawancara</i>)	Eka Prasetya Afandi	Jenis Kelamin: Laki-Laki Pekerjaan: Konsultan Pajak Tempat Wawancara: Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan

	Selasa, 4 Maret 2025 (<i>penjadwalan wawancara</i>) Rabu, 9 April 2025		
2	Senin, 13 Januari 2025 (<i>penjadwalan wawancara</i>) Sabtu, 1 Februari 2025 (<i>penjadwalan wawancara</i>) Senin, 3 Februari 2025 (<i>penjadwalan wawancara</i>) Selasa, 4 Maret 2025 (<i>penjadwalan wawancara</i>) Rabu, 9 April 2025	Della Kurnia Winanda	Jenis Kelamin: Perempuan Pekerjaan: <i>Staff</i> Kantor Konsultan Pajak Tempat Wawancara: Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan
3	Senin, 13 Januari 2025 (<i>penjadwalan wawancara</i>) Sabtu, 1 Februari 2025 (<i>penjadwalan wawancara</i>) Senin, 3 Februari 2025 (<i>penjadwalan wawancara</i>) Selasa, 4 Maret 2025 (<i>penjadwalan wawancara</i>) Rabu, 9 April 2025	Elok Faiqotul Himah	Jenis Kelamin: Perempuan Pekerjaan: <i>Staff</i> Kantor Konsultan Pajak Tempat Wawancara: Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan
4	Senin, 13 Januari 2025 (<i>penjadwalan wawancara</i>) Sabtu, 1 Februari 2025 (<i>penjadwalan wawancara</i>) Senin, 3 Februari 2025 (<i>penjadwalan wawancara</i>) Selasa, 4 Maret 2025 (<i>penjadwalan wawancara</i>) Sabtu, 15 Maret 2025	FT (inisial)	Jenis Kelamin: Laki-Laki Pekerjaan: Pemilik usaha <i>food & beverages</i> Tempat Wawancara: Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan

3.3 Temuan Penelitian

Peneliti akan memaparkan hasil temuan berdasarkan data yang diperoleh selama proses pengumpulan data di lapangan melalui observasi dan wawancara. Informan penelitian ini meliputi; konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan, *staff* dari Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan, serta klien dari Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan. Peneliti akan melakukan pembahasan hasil penelitian terkait perspektif/sudut pandang konsultan pajak, *staff*, dan klien dari Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan, mengenai peran konsultan pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan untuk Wajib Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan.

Informan dalam penelitian ini terdiri atas klien dari Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan, konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan, dan *staff* dari Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti melalui proses observasi di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan. Informan pertama yaitu konsultan pajak Eka Prasetya Afandi, yang merupakan *Founder* dan *Managing Partner* dari Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan. Beliau merupakan alumni dari Universitas Ciputra Surabaya dan lulusan termuda dalam program Magister Manajemen di Universitas yang sama. Beliau memiliki sertifikasi di bidang perpajakan dari Brevet A, B, dan C; serta konsultan hukum perpajakan dan sudah lulus ujian sertifikasi konsultan pajak tingkat A. Selain itu,

beliau juga merupakan anggota Madya Ikatan Akuntan Indonesia serta anggota di Masyarakat Profesi Penilai Indonesia. Beliau memulai karirnya menjadi konsultan pajak sejak Februari tahun 2021 dengan mendirikan Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan di Kabupaten Jember, Jawa Timur.

Informan kedua yaitu Della Kurnia Winanda, seorang *staff* konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan. Beliau merupakan seorang *staff* senior di kantor ini, karena sudah bergabung semenjak awal pendirian kantor konsultan pajak tersebut. Beliau merupakan alumni Universitas Jember lulusan tahun 2021 dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi Akuntansi. Beliau menempuh karirnya menjadi salah satu tenaga profesional di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dari tahun 2021 dan masih berlanjut hingga saat ini.

Informan ketiga yaitu Elok Faiqotul Himah, yang juga merupakan seorang *staff* konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan. Beliau mulai bergabung sebagai salah satu tenaga profesional di kantor ini sejak tahun 2023. Beliau merupakan alumni dari ITS Mandala lulusan tahun 2023 dari program studi Akuntansi. Beliau juga mendapatkan predikat lulusan dengan IPK tertinggi di program studi Akuntansi.

Informan terakhir yaitu Bapak FT yang merupakan salah satu klien dari Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan. Beliau memulai di bidang *food & beverages* sejak tahun 2012 dengan membuka kedai *Clairys Kitchen & Patisserie* yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 43 Jember, Jawa Timur dan 1 cabang di Roxy Square Jember. Hingga saat ini, beliau sudah

memiliki beberapa usaha di bidang *food & beverages* lainnya selain *Clairys Kitchen & Patisserie*, yaitu *Conato Bakery* yang sudah memiliki beberapa cabang di Jember, antara lain di; Jl. Gajah Mada No. 159-279, Kaliwates, Jember dan 2 cabang lainnya di Roxy Square Jember, serta Nico Square Jember. Beliau juga mendirikan kedai makanan lainnya di Jember yaitu kedai Lenquas yang ada di Roxy Square Jember. Beliau menjadi Wajib Pajak sudah sejak tahun 2012, namun baru menggunakan jasa konsultan pajak yang terdaftar secara resmi sejak tahun 2023 yaitu di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan.

3.3.1 Temuan Penelitian dari Konsultan Pajak

Hasil wawancara dengan konsultan pajak dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan menghasilkan beberapa temuan penelitian yang menunjukkan bahwa dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya, konsultan pajak memberikan tindakan-tindakan atau upaya yang berguna untuk pemenuhan kewajiban perpajakan klien. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, konsultan pajak memberikan pemahaman perpajakan secara umum, memberikan edukasi terkait peraturan perpajakan, cara perhitungan, dan lainnya. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa konsultan pajak memberikan penjelasan secara mendalam terkait peraturan perpajakan yang berlaku, membantu klien memahami kewajiban yang harus dipenuhi, serta memberikan panduan terkait hak-hak perpajakan yang bisa dimanfaatkan.

Konsultan pajak juga memastikan klien tidak mendapat sanksi atau denda dengan menjelaskan risiko apabila terdapat ketidaksesuaian

pembayaran atau perhitungan, baik yang disengaja maupun tidak. Hal ini juga dilakukan konsultan pajak dalam upaya untuk menumbuhkan kesadaran akan kepatuhan perpajakan klien. Observasi peneliti juga melihat bahwa, konsultan pajak juga melakukan meninjau ulang dokumen-dokumen dan laporan perpajakan klien untuk memastikan bahwa tidak terdapat kekeliruan yang dapat memicu pemeriksaan atau sanksi. Konsultan pajak bersama *staff* juga membantu klien menyusun dokumentasi perpajakan, seperti bukti potong, faktur pajak, dan rekonsiliasi fiskal dengan baik.

Konsultan pajak mengupayakan efisiensi besaran pajak yang harus dibayarkan klien dengan cara memberikan *tax planning* atau perencanaan pajak menggunakan dasar jenis usaha klien dan kewajiban perpajakan mereka. *Tax planning* dan *tax review* yang diberikan juga tidak sembarangan, melainkan tetap memperhatikan kaidah-kaidah peraturan perpajakan sehingga tidak melanggar atau menyeleweng. Pemberian edukasi perpajakan yang dilakukan Bapak Eka selaku konsultan pajak kepada klien juga dilengkapi dengan interpretasi aturan yang benar dan diikuti dengan pemberian contoh kasus menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Konsultan pajak dalam memberikan edukasi ini juga diikuti dengan kegiatan beliau dalam memperkaya dan membarui pengetahuannya terkait peraturan perpajakan.

Konsultan pajak Eka Prasetya Afandi tidak hanya memberikan jasa konsultasi perpajakan, tetapi juga memberikan pendampingan kepada klien yang mendapati SP2DK atau audit pajak, dengan cara mengidentifikasi kesalahan/penyebab SP2DK, serta mengumpulkan data-data terkait SP2DK

untuk melakukan klarifikasi kepada aparat perpajakan. Tindakan konsultan pajak dalam pendampingan SP2DK juga disertai dengan pemberian penjelasan ulang kepada klien terkait permasalahan SP2DK yang dialami. Konsultan pajak memastikan bahwa proses klarifikasi dan pembelaan dilakukan secara benar dan didukung dokumen yang memadai.

Konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi memiliki fungsi utama membantu klien menerapkan sistem *self assesment* dengan pemberian edukasi, bantuan dalam mengerjakan pelaporan SPT Masa maupun Tahunan, pelaporan PPh 21, PPh 23, dan PPh 25, membantu klien memenuhi administrasi perpajakan tepat waktu, memantau kelengkapan dokumen perpajakan klien, memberikan konsultasi serta pendampingan perpajakan, dan beberapa kegiatan pemenuhan perpajakan yang tidak bisa klien lakukan secara mandiri tanpa bantuan pihak profesional.

Konsultan pajak dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya tentu menemui beberapa kendala dan tantangan baik dari pihak eksternal maupun internal. Konsultan pajak mencari jalan keluar atau solusi agar kendala tersebut tidak mengganggu jalannya pendampingan yang diberikan kepada klien sebagai Wajib Pajak. Temuan penelitian berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, peneliti kategorikan sebagai berikut.

a. Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Membantu Klien Memahami dan Memenuhi Kewajiban Perpajakan

Konsultan pajak memberikan pemahaman menyeluruh mengenai sistem perpajakan, termasuk edukasi atas regulasi yang berlaku, mekanisme perhitungan pajak, serta aspek teknis lainnya. Konsultan juga memberikan penjelasan mendalam mengenai ketentuan perpajakan terkini, membantu wajib pajak memahami berbagai kewajiban yang harus dilaksanakan, serta memberikan panduan terkait hak-hak perpajakan yang dapat dimanfaatkan secara legal oleh wajib pajak. Hal ini terbukti dengan hasil wawancara tertulis yang dilakukan oleh konsultan pajak berikut.

“Memberikan pemahaman tentang perpajakan secara umum, peraturan perpajakan, cara perhitungan, dan lainnya.” (Informan 1)

Jawaban tersebut memvalidasi tindakan yang diambil konsultan pajak dalam membantu klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil observasi peneliti juga sejalan dengan pernyataan tersebut bahwa dalam memberikan pemahaman tentang perpajakan, Bapak Eka selaku konsultan pajak mengedukasi klien menggunakan cara yang mudah dipahami beserta bagaimana pengaplikasian peraturan perpajakan tersebut terhadap kewajiban perpajakan yang dimiliki klien sebagai Wajib Pajak. Dampak dari tindakan edukasi dan penjelasan yang Bapak Eka berikan selaku konsultan pajak adalah klien lebih

memahami terkait apa yang menjadi kewajiban perpajakannya, bagaimana tindakan yang benar terhadap kewajiban perpajakannya agar tidak mendapatkan sanksi/denda, mengerti terkait peraturan perpajakan serta bagaimana aplikasinya dengan perhitungan perpajakannya.

Lebih lanjut, peneliti juga menanyakan kepada konsultan pajak terkait pemberian edukasi/tindakan seperti apakah yang lebih dominan, apakah tindakan secara teknis ataupun administratif. Untuk jawaban dari pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut.

“Dalam memberikan pemahaman dan pengetahuan perpajakan terhadap Wajib Pajak bersifat Edukatif dan teknis. Karena keduanya itu satu kesatuan.” (**Informan 1**)

Berdasarkan pernyataan tersebut, konsultan pajak menyampaikan bahwa dalam memberikan pemahaman dan pengetahuan sebagai bentuk pendampingan kepada Wajib Pajak mencakup aspek edukatif dan teknis secara bersamaan. Konsultan pajak Eka Prasetya Afandi menjelaskan bahwa tindakan beliau dalam mendampingi klien baik secara edukatif maupun teknis merupakan satu kesatuan.

b. Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Membantu Klien Memahami dan Menafsirkan Peraturan Perpajakan.

Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi juga membantu klien dalam hal pemahaman regulasi perpajakan. Peraturan perpajakan yang dinamis dan sulit dipahami, membuat klien kebingungan dalam memahaminya. Bantuan konsultan pajak sangat

berguna dalam mengedukasi dengan cara menjelaskan kembali kepada klien bagaimana interpretasi dari aturan tersebut. Pemberian edukasi yang dilakukan konsultan pajak tentang peraturan perpajakan, juga diikuti dengan pembaharuan pengetahuan beliau dalam hal perpajakan melalui pelatihan dan sosialisasi dari asosiasi konsultan pajak. Hal tersebut terbukti melalui jawaban wawancara oleh konsultan pajak berikut ini.

“Menjelaskan kenapa aturan tersebut di buat dan interpretasi aturan yang benar serta memberikan contoh kasusnya.” (**Informan 1**)

“Mengikuti training, mengikuti media sosial perpajakan, ada sosialisasi dari asosiasi.” (**Informan 1**)

Hasil observasi peneliti tentang bagaimana konsultan pajak membantu klien memahami regulasi perpajakan, juga sejalan dengan pernyataan Bapak Eka. Selaku konsultan pajak, Bapak Eka mengedukasi klien dengan bahasa yang tidak terlalu formal dan mudah dipahami klien. Dampak dari tindakan tersebut adalah, klien memahami terkait peraturan perpajakan apa saja yang berlaku sesuai dengan kewajiban perpajakannya, dan klien sebagai Wajib Pajak tidak gegabah atau panik apabila terdapat peraturan perpajakan baru yang berdampak terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Konsultan pajak juga menjelaskan terkait keberadaan kasus perbedaan interpretasi aturan dengan pihak otoritas pajak dan bagaimana solusi beliau, melalui jawaban berikut.

“Pasti ada, sama2 menjelaskan interpretasi masing-masing dan mencari titik temu, jika tidak terdapat titik temu bisa minta penegasan ke kanwil maupun kantor pusat.” (**Informan 1**)

Jawaban tersebut mengindikasikan bahwa dalam menghadapi perbedaan interpretasi aturan dengan pihak otoritas pajak, beliau memilih untuk menyampaikan pandangannya terlebih dahulu dan mendengarkan penjelasan dari pihak lawan bicara. Beliau mencoba mencari titik temu lewat diskusi terbuka. Namun, jika perbedaan itu tetap tidak bisa diselesaikan, maka langkah selanjutnya adalah meminta penegasan langsung dari Kanwil atau bahkan Kantor Pusat DJP agar diperoleh kejelasan yang sah dan resmi.

Peneliti juga menanyakan apakah ada peraturan perpajakan atau program khusus seperti *tax amnesty* yang mempengaruhi kepatuhan klien dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Jawaban untuk pertanyaan tersebut dari konsultan pajak adalah sebagai berikut.

“Jangka pendek.” (**Informan 1**)

Berdasarkan pemaparan singkat tersebut, konsultan pajak menyampaikan bahwa *tax amnesty* sempat berpengaruh dalam kurun waktu yang cukup singkat terhadap kepatuhan perpajakan bagi kliennya.

c. Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Membantu Administrasi Pajak Klien

Konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan membantu klien dalam hal ketepatan waktu terkait

administrasinya. Observasi peneliti dalam hal bantuan konsultan pajak terhadap administrasi pajak klien adalah, konsultan pajak membantu dalam menyiapkan, memverifikasi, dan menyerahkan dokumen-dokumen perpajakan yang diperlukan, seperti SPT Tahunan, SPT Masa, *invoice*, bukti potong, hingga laporan keuangan yang relevan dengan kewajiban perpajakan klien. Hasil observasi tersebut juga terbukti melalui jawaban dalam wawancara tertulis berikut.

“Membantu memenuhi administrasi perpajakan dengan tepat waktu.” (**Informan 1**)

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa dengan bantuan konsultan pajak dalam hal administrasi klien juga memberikan dampak kepada klien, yaitu klien lebih siap dalam menata berkas administrasi yang perlu diserahkan kepada konsultan pajak guna pelaporan perpajakannya.

Selanjutnya, peneliti menanyakan terkait apakah ada *software* atau sistem tertentu yang digunakan untuk mempermudah proses administrasi tersebut dan dijawab oleh konsultan pajak seperti berikut.

“Ada.” (**Informan 1**)

Berdasarkan jawaban tersebut beliau menyatakan bahwa dalam proses administrasi ini ada *software* atau sistem yang dipergunakan sebagai alat bantu. Namun, tidak dijelaskan ataupun disebutkan secara terperinci sistem atau *software* apa yang digunakan.

d. Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Membantu Klien Meningkatkan Kesadaran untuk Memiliki Kepatuhan Perpajakan

Konsultan pajak di Kantor Konsultan Eka Prasetya Afandi dan Rekan membantu klien meningkatkan kesadaran akan pentingnya kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan dengan cara memberikan penjelasan terkait risiko yang akan ditanggung klien sebagai Wajib Pajak apabila terdapat kesalahan dalam pengerjaan kewajiban perpajakannya baik yang disengaja maupun tidak. Hal ini sejalan dengan pernyataan beliau dalam wawancara tertulis berikut.

“Menjelaskan risiko jika terdapat ketidak sesuaian pembayaran akibat salah perhitungan maupun kesalahan lainnya baik disengaja dan tidak disengaja.” (**Informan 1**)

Peneliti juga melihat adanya dampak peningkatan kepatuhan perpajakan klien dari yang awalnya lalai dalam menyerahkan berkas perpajakan seperti *invoice* atau laporan keuangan, menjadi lebih teratur dan lengkap dalam penyerahan berkas untuk pelaporan perpajakannya. Dampak tersebut berasal dari penjelasan konsultan pajak, bahwa apabila terdapat kelalaian atau data yang tidak lengkap maka akan berdampak negatif di kemudian hari seperti pengenaan denda, yang mana hal tersebut tidak diinginkan oleh klien sebagai Wajib Pajak.

Lebih lanjut, peneliti menanyakan faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan klien. Jawaban dari pertanyaan terkait faktor

apa saja yang berpengaruh terhadap kepatuhan klien menurut konsultan pajak adalah sebagai berikut.

“Menurut kami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan klien itu edukasi, sanksi, pola pikir, situasi ekonomi dan politik.”
(Informan 1)

Berdasarkan jawaban tersebut, terdapat beberapa faktor yang dinilai memengaruhi tingkat kepatuhan klien terhadap kewajiban perpajakan baik dari segi internal seperti edukasi dan pola pikir maupun faktor eksternal seperti sanksi dan situasi ekonomi politik.

e. Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Mendorong Efisiensi Pajak untuk Klien.

Konsultan pajak di Kantor Konsultan Eka Prasetya Afandi dan Rekan mendorong efisiensi terkait besaran pajak yang perlu dibayarkan oleh klien dengan pemberian *tax planning* atau perencanaan pajak. Berdasarkan hasil observasi peneliti selama konsultan pajak mendampingi kliennya, *tax planning* yang biasa diberikan adalah saran untuk pemilihan jenis badan usaha yang sesuai, dan pemisahan aset pribadi atau perusahaan. Tindakan tersebut diberikan, karena dengan adanya perbedaan jenis usaha dan pemisahan aset, akan menghasilkan perhitungan perpajakan yang berbeda pula.

Tax planning lainnya yang diberikan oleh konsultan pajak sebenarnya tidak terbatas pada dua hal tersebut, untuk *tax planning* lain beserta penjelasan rincinya tidak peneliti ketahui secara detail karena hal tersebut merupakan privasi konsultan pajak dan klien. Pemberian

tax planning di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan juga hanya berhak diberikan oleh konsultan pajak sendiri tanpa ada campur tangan pihak lain termasuk *staff* konsultan pajak. Hal ini juga terbukti melalui jawaban wawancara tertulis oleh konsultan pajak berikut ini.

“Berbagai cara dari *tax planning*, *tax review*, maupun mitigasi risiko perpajakan.” (**Informan 1**)

Jawaban tersebut menunjukkan bahwa konsultan pajak mengusahakan efisiensi perpajakan untuk klien tidak hanya melalui perencanaan pajak, melainkan juga melalui *tax review* dan mitigasi risiko perpajakan. Peneliti tidak bisa mengobservasi lebih lanjut bagaimana dampak dari *tax planning* yang diberikan oleh konsultan pajak terhadap besaran pajak klien, karena peneliti tidak berhak untuk mengulik lebih dalam hingga ke nominal perpajakan klien seperti berapa besar pajak yang dibayarkan dan lain sebagainya. Hal tersebut juga merupakan privasi yang harus dilindungi oleh klien maupun konsultan pajak, peneliti juga menetapkan batasan dalam melakukan penelitian agar tidak membuat pihak objek penelitian dirugikan dan dilangkahi privasinya. Namun, dampak dari *tax planning* yang konsultan pajak berikan mengarah ke dampak positif untuk efisiensi besaran pajak klien. Hal ini terbukti melalui temuan penelitian klien yang akan dibahas berikutnya.

f. Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Mendampingi Klien saat Mendapat SP2DK.

Konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan tidak hanya membantu dalam hal perhitungan atau pelaporan pajak saja, tetapi juga memberikan pendampingan apabila terdapat klien yang mendapatkan SP2DK atau Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan. Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak atau SP2DK merupakan sebuah momok bagi klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan. Klien merasa panik apabila sudah mendapat SP2DK, dan membutuhkan bantuan darurat dari konsultan pajak untuk menyelesaikan permintaan penjelasan tersebut. Konsultan pajak membantu klien dalam hal SP2DK melalui identifikasi permasalahan dari SP2DK yang didapat klien, dan membantu mengklarifikasi kepada pihak aparat pajak. Hal ini juga terbukti melalui jawaban wawancara tertulis oleh konsultan pajak berikut ini.

“Mempelajari poin SP2DK, mengumpulkan data terkait SP2DK dan bertemu dengan AR untuk melakukan klarifikasi.” **(Informan 1)**

Berdasarkan jawaban tersebut, cara konsultan pajak memberikan pendampingan melalui beberapa tahap dalam hal SP2DK yang sejalan dengan observasi peneliti. Peneliti juga menanyakan terkait seberapa sering klien mendapat SP2DK dan penyebab umum klien mendapat

SP2DK, pertanyaan ini kemudian dijawab oleh bapak Eka sebagai berikut.

“Tidak tentu, perbedaan data yang ada, ada data belum masuk, perbedaan interpretasi akan aturan, perbedaan asumsi yang digunakan.” (**Informan 1**)

Berdasarkan jawaban tersebut, frekuensi terkait sering atau tidaknya klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan dalam mendapat SP2DK tidak menentu.

Peneliti lebih lanjut menanyakan cara bagaimana beliau sebagai konsultan pajak dalam melindungi kepentingan klien dalam proses SP2DK tersebut, dan berikut jawaban beliau.

“Data tidak boleh bocor ke pihak lain yang tidak berkepentingan.” (**Informan 1**)

Jawaban tersebut menunjukkan bahwa konsultan pajak melindungi privasi klien dari kebocoran data kepada pihak yang tidak berkepentingan.

g. Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Membantu Klien Menerapkan Sistem *Self Assessment*.

Konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi memberikan tindakan dan pelayanan seperti yang sudah peneliti jelaskan sebelumnya. Kegiatan tersebut sangat membantu klien dalam menerapkan sistem perpajakan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, yaitu sistem *self assessment*. Bantuan yang diberikan termasuk mengedukasi klien terkait peraturan perpajakan, memastikan

ketepatan waktu pelaporan pajak klien, mengurus administrasi perpajakan klien, memberikan mitigasi risiko perpajakan, memberikan *tax planning* dan *tax review*, menyarankan pemilihan jenis badan usaha yang sesuai dan menguntungkan, serta memberikan pendampingan untuk klien dalam menghadapi pemeriksaan pajak.

Konsultan pajak tidak menjawab secara terperinci terkait peran seperti apa yang beliau berikan dalam sistem *self assessment* ini ketika diberikan pertanyaan khusus terkait sistem *self assessment*. Beliau hanya menjawab terkait apakah sistem *self assessment* ini lebih menguntungkan atau justru membingungkan Wajib Pajak dengan jawaban sebagai berikut.

“Menurut kami ini cukup membingungkan karena banyak grey area.” (**Informan 1**)

Berdasarkan jawaban tersebut, Bapak Eka menyampaikan bahwa *self assessment* ini justru membingungkan karena banyak *grey area*. Namun, beliau tidak menjelaskan secara terperinci dalam wawancara tertulis tersebut terkait apa yang dimaksud *grey area* dalam sistem *self assessment* ini. *Grey area* sendiri dapat digambarkan sebagai sesuatu yang tidak hitam dan tidak putih, sehingga menimbulkan ambiguitas.

Pada konteks perpajakan yaitu, kondisi ketika aturan pajak tidak menjelaskan secara gamblang bagaimana perlakuan dari suatu transaksi, dalam konteks kantor konsultan pajak ini masih terdapat beberapa klien yang kesulitan mengklasifikasikan pengeluaran dan pendapatan apa saja yang dikenakan dan dipungut pajak. Hal tersebut juga menggambarkan

suatu *grey area* dalam perpajakan. Hasil observasi peneliti bisa memvalidasi bahwa Bapak Eka selaku konsultan pajak memberikan peran penting dalam membantu klien untuk menerapkan sistem *self assessment* perpajakan melalui berbagai tindakan yang Bapak Eka berikan kepada klien.

h. Kendala yang Kerap dialami Klien dan Peran Konsultan Pajak dalam Membantu Klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetia Afandi dan Rekan.

Klien atau Wajib Pajak yang datang ke Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetia Afandi sering menghadapi berbagai kendala dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Hal ini dapat dilihat dalam jawaban wawancara tertulis Bapak Eka, ketika ditanya mengenai kendala yang sering dihadapi oleh klien dan bagaimana peran aktifnya dalam memberikan solusi.

“Mendapat SP2DK, melakukan mitigasi risiko perpajakan dan banyak berdoa.” (**Informan 1**)

Berdasarkan jawaban tersebut, Bapak Eka selaku konsultan pajak menemui kendala yang kerap dialami kliennya adalah SP2DK dan cara beliau mengatasinya adalah dengan melakukan mitigasi risiko perpajakan dan banyak berdoa.

i. Kendala dan Tantangan yang dialami Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan serta Cara Mengatasinya

Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan juga mengalami beberapa kendala yang tak luput dari profesi beliau sebagai konsultan pajak. Beberapa kendala yang Bapak Eka alami selaku konsultan pajak serta solusi yang beliau gunakan dinyatakan dalam jawaban wawancara tertulis berikut.

“ Pemahaman klien yang berbeda, klien yang suka membandingkan tanpa tahu masalahnya, orang pajak yang terus berganti namun cara pikirnya berbeda beda sehingga kita harus selalu adaptasi dengan situasi, kondisi dan Undang-Undang perpajakan yang berlaku.”
(Informan 1)

Berdasarkan jawaban tersebut, permasalahan yang kerap kali dialami bapak Eka berasal dari klien maupun pihak fiskus.

Peneliti juga menanyakan kepada beliau, terkait profesi konsultan pajak apakah tantangannya semakin kompleks dibandingkan beberapa tahun sebelumnya, berikut jawaban beliau terkait hal tersebut.

“ Ya, semakin kompleks.” (Informan 1)

Meskipun tidak dijawab secara rinci mengapa profesi ini memiliki tantangan yang semakin kompleks, peneliti menanyakan hal tersebut dikarenakan peneliti ingin mengetahui bagaimana dinamika perubahan dalam profesi konsultan pajak dari waktu ke waktu.

Peneliti juga menanyakan terkait tantangan spesifik yang bapak Eka alami selama menjalankan profesi konsultan pajak dan bagaimana

beliau menghadapinya. Terdapat beberapa tantangan spesifik yang beliau alami, seperti yang dipaparkan dalam jawaban wawancara tertulis berikut.

“Permintaan klien yang sering berbenturan dengan peraturan, menjelaskan risiko dan mitigasinya. Peraturan pajak yang semakin minim celah, sistem administrasi yang semakin kompleks. Mempelajari dan mencari celah kembali akan aturan tersebut.”
(Informan 1)

Berdasarkan jawaban tersebut, konsultan pajak mengalami tantangan dari klien beliau sendiri maupun dari segi teknis perpajakan.

3.3.2 Temuan Penelitian dari *Staff* Konsultan Pajak

Hasil wawancara dengan *staff* konsultan pajak dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan menghasilkan beberapa temuan penelitian. Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya, *staff* konsultan pajak membantu konsultan pajak dalam memberikan edukasi secara berkala tentang perpajakan dan aturan Undang-Undang perpajakan, mengedukasi pembaruan peraturan perpajakan kepada klien baik secara daring maupun luring. Penjelasan tersebut juga diberikan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, dilengkapi dengan contoh kasusnya.

Staff konsultan pajak juga membantu konsultan pajak dalam hal pengaturan administrasi perpajakan klien dengan cara mengarsipkan data *input* dan *output*, serta mengingatkan terkait tenggat pembayaran maupun pelaporan. *Staff* konsultan pajak, memanfaatkan sistem atau alat bantu untuk menerbitkan pelaporan atau mengarsipkan data.

Edukasi yang diberikan konsultan pajak, dibantu dengan *staff* konsultan pajak juga meliputi penjelasan terhadap kewajiban perpajakan klien, serta penjelasan terkait risiko yang akan dihadapi klien apabila melakukan penyelewengan atau pelanggaran. Pemberian edukasi dalam hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran klien sebagai Wajib Pajak untuk bersikap patuh/memenuhi kewajiban perpajakan mereka secara maksimal.

Konsultan pajak memberikan *tax planning* untuk klien sebagai Wajib Pajak dengan cara memahami situasi perpajakan klien dan membuat perencanaan pajak dengan tetap mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Peneliti bisa menyatakan bahwa berdasarkan hasil observasi, *staff* konsultan pajak tidak ikut serta dalam memberikan *tax planning*. Perencanaan pajak secara rinci dan intensif diberikan oleh konsultan pajak sendiri secara langsung kepada klien. *Staff* konsultan pajak dalam hal ini hanya membantu Bapak Eka selaku konsultan pajak dengan mengedukasi, membuat bukti potong, menerbitkan faktur, dan bantuan administratif lainnya.

Staff konsultan pajak dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya juga menemui beberapa kendala maupun tantangan. Kendala maupun tantangan tersebut muncul dari pihak klien maupun sistem perpajakan yang kurang mutakhir. *Staff* konsultan pajak tentunya mencari solusi atau jalan keluar, agar permasalahan dan kendala tersebut tidak mengganggu aktivitas pelayanan perpajakan untuk klien sebagai Wajib Pajak. Temuan penelitian berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut, peneliti kategorikan lebih lanjut sebagai berikut.

**a. Konsultan Pajak dan *Staff* Konsultan Pajak di Kantor
Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Memastikan
Klien Memahami dan Memenuhi Kewajiban Perpajakan**

Staff konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan membantu konsultan pajak dalam memastikan klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakan dengan pemberian edukasi secara berkala terkait peraturan perpajakan. Edukasi peraturan tersebut juga disesuaikan dengan kewajiban perpajakan klien. Hal tersebut terbukti melalui jawaban wawancara oleh *staff* konsultan pajak berikut.

“Berdasarkan pengalaman saya, konsultan pajak memegang peranan yang cukup krusial dalam memastikan klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Misalnya dengan memberikan edukasi terhadap peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku sesuai dengan kewajiban klien.” (**Informan 3**)

Hasil observasi peneliti, juga sejalan dengan pernyataan tersebut. Peneliti melihat bahwa dalam memberikan pelayanan atau pendampingan kepada klien, konsultan pajak dibantu dengan *staff* mengedukasi klien terlebih dahulu, agar paham terhadap pengaplikasian peraturan tersebut untuk kewajiban dan perhitungan perpajakannya. Dampak dari tindakan tersebut adalah klien lebih termotivasi untuk mengetahui lebih dalam terkait peraturan perpajakan yang sesuai dengan kewajiban perpajakan mereka.

Hal ini juga sejalan dengan jawaban wawancara tertulis oleh *staff* konsultan pajak yaitu saudari Della Kurnia Winanda yang memaparkan gagasannya sebagai berikut.

“Menurut kami apabila Wajib Pajak diberi edukasi secara berkala perihal perpajakan dan Undang-Undang perpajakan yang berlaku saat ini secara tidak langsung akan tumbuh rasa ingin tahu dan Wajib Pajak akan mulai belajar memahami aturan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku beserta teknis perpajakannya, namun ada sebagian Wajib Pajak Juga yang masih belum bisa beradaptasi terhadap aturan-aturan Undang-Undang dan teknis yang berlaku.”
(Informan 2)

Jawaban tersebut memvalidasi observasi peneliti, bahwa dengan pemberian edukasi peraturan perpajakan, klien secara tidak langsung memiliki rasa ingin tahu untuk mempelajari peraturan perpajakan yang berlaku untuk kewajiban perpajakannya, meskipun masih ada beberapa Wajib Pajak yang belum bisa beradaptasi dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Peneliti lebih lanjut juga menanyakan sejauh mana komunikasi antara konsultan pajak dan klien berpengaruh terhadap pemahaman klien menurut perspektif *staff* konsultan pajak. Jawaban salah satu *staff* konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan yaitu saudari Elok adalah sebagai berikut.

“Biasanya kami memberikan penjelasan kepada klien dengan menggunakan bahasa dan penjelasan yang sederhana agar lebih mudah dimengerti oleh klien dan dari kami juga memberikan ilustrasi dan contoh.” (Informan 3)

Berdasarkan jawaban tersebut, menunjukkan bahwa komunikasi antara klien dan konsultan pajak bisa menjadi efektif dengan cara konsultan

pajak dibantu dengan *staff* konsultan pajak menjelaskan kepada klien terkait perpajakan menggunakan bahasa yang lebih sederhana dan mudah dimengerti.

b. *Staff* Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Membantu Konsultan Pajak Menjelaskan Pembaruan Peraturan Perpajakan Kepada Klien

Staff konsultan pajak selaku pihak yang membantu konsultan pajak menjelaskan peraturan perpajakan yang selalu dinamis dan rumit kepada klien. Klien diberikan edukasi terkait peraturan perpajakan yang baru menggunakan pendekatan yang mudah dipahami sekalipun oleh mereka yang tidak mengerti atau belum pernah mempelajari perpajakan secara khusus. Observasi peneliti tersebut terbukti melalui jawaban *staff* konsultan pajak berikut ini.

“Apabila ada aturan atau kebijakan perpajakan yang rumit atau baru kami selalu memberikan edukasi baik secara grup chat atau secara langsung. Jadi kami akan memberikan penjelasan peraturan perpajakan yang kompleks dan seringkali berubah menjadi bahasa yang lebih mudah dipahami klien sehingga klien lebih mudah memahami implikasi dari setiap peraturan terhadap bisnis atau situasi keuangan mereka.” (**Informan 3**)

Berdasarkan hasil observasi, peneliti juga melihat adanya dampak positif dari pemberian edukasi tentang peraturan perpajakan tersebut. Peraturan pajak yang rumit dan kerap berubah bisa dipahami dan dimengerti pengaplikasiannya oleh klien pada kewajiban perpajakan mereka. Pemberian edukasi perpajakan juga diberikan secara intensif dan berkala baik secara daring maupun luring.

Hal ini juga sejalan dengan jawaban singkat oleh *staff* konsultan pajak Della. Berikut jawaban beliau terkait hal tersebut.

“Dengan memberikan Broadcast dan Edukasi langsung ke Wajib Pajak.” (**Informan 2**)

Jawaban tersebut juga memvalidasi jawaban yang saudara Elok jabarkan yaitu pemberian edukasi peraturan perpajakan kepada klien melalui media grup *chat* menggunakan *broadcast* maupun edukasi secara langsung kepada Wajib Pajak.

c. Proses Pendampingan yang Dilakukan Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Dibantu *Staff* Konsultan Pajak untuk Membantu Klien Mengurus Administrasi Perpajakan

Konsultan pajak dibantu dengan *staff* konsultan pajak tidak hanya memberikan jasa konsultasi perpajakan. Mereka juga membantu klien mengurus administrasi perpajakan klien dengan cara mendata dan mengarsipkan berkas-berkas klien sebagai Wajib Pajak untuk kepentingan pelaporan perpajakan. Konsultan pajak dibantu dengan *staff* konsultan pajak juga menghimbau klien untuk menyerahkan berkas perpajakan mereka seperti *invoice*, laporan keuangan, dan dokumen penunjang transaksi pajak secara lengkap. Hal ini berguna agar pelaporan perpajakan klien bisa dikerjakan dengan benar dan tepat waktu, sehingga tidak menimbulkan denda untuk klien sebagai Wajib Pajak. Observasi peneliti ini juga terbukti dengan jawaban wawancara tertulis oleh *staff* konsultan pajak berikut ini.

“Pertama yang kami lakukan yaitu dengan memberikan edukasi terlebih dahulu terhadap klien, kemudian melakukan perencanaan pajak, dan selalu melakukan pendampingan contohnya dengan mengingatkan waktu atau tanggal tenggat pembayaran, pelaporan, dan pengarsipan.” **(Informan 3)**

Peneliti juga melihat berdasarkan hasil observasi, bahwa tindakan pengurusan administrasi ini juga berdampak pada perbaikan struktur pelaporan perpajakan klien. Pelaporan perpajakan klien menjadi lebih lengkap dan terisi dengan benar, serta dilaporkan tepat waktu. *Staff* konsultan pajak, menjelaskan bahwa proses pendampingan dalam mengurus administrasi pajak klien bergantung pada sikap klien. Hal ini terbukti melalui jawaban wawancara berikut.

“Dalam hal proses pendampingan tergantung case yang dialami oleh klien, jika klien compliance maka kewajiban perpajakan setiap bulannya akan dibantu oleh kami untuk diingatkan serta diarsipkan data input maupun output. Menurut kami sistem sangat berpengaruh terhadap efisiensi pelaporan perpajakan khususnya dalam penerbitan dan pengarsipan data.” **(Informan 2)**

Berdasarkan jawaban tersebut, menunjukkan bahwa proses pendampingan yang dilakukan bergantung pada sikap kepatuhan klien serta dalam mengurus administrasi perpajakan klien, *staff* sangat terbantu dengan adanya sistem perpajakan utamanya untuk mengarsipkan dan menerbitkan laporan pajak.

Peneliti juga menanyakan terkait sejauh mana sistem atau alat bantu yang digunakan mengefisiensikan proses administrasi pajak klien kepada *staff* konsultan pajak lain. Berikut jawaban saudara Elok sebagai salah satu *staff* konsultan pajak.

“Untuk sistem dan alat bantu yang kami terapkan biasanya kami ada grup chat klien atau jika klien membutuhkan penjelasan yang

membutuhkan pertemuan langsung kami atur jadwal untuk janji temu.” (**Informan 3**)

Berdasarkan jawaban tersebut, menurut saudari Elok alat bantu yang digunakan adalah grup *chat* untuk klien dan bila membutuhkan penjelasan lebih lanjut klien bisa mengatur jadwal temu dengan konsultan pajak.

d. Konsultan Pajak dan *Staff* Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Meningkatkan Kepatuhan Klien

Konsultan Pajak dibantu dengan *Staff* konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak memberikan penjelasan dan pemahaman kepada klien terkait kewajiban perpajakan mereka. Konsultan pajak juga memberikan mitigasi risiko kepada klien, agar mereka tidak melakukan penyimpangan yang dapat menyebabkan timbulnya denda atau sanksi. Hal ini juga terbukti melalui wawancara tertulis dari *staff* konsultan pajak berikut ini.

“Iya. Salah satu faktor yang mendukung peningkatan tersebut adalah pemahaman klien, contohnya yaitu dengan kami memberikan penjelasan dan pemahaman terhadap kewajiban perpajakan dan resiko yang akan terjadi apabila melakukan penyelewengan atau pelanggaran terhadap peraturan perpajakan yang ada sehingga klien akan lebih sadar dan paham terhadap kewajiban perpajakannya.” (**Informan 3**)

Observasi yang dilakukan oleh peneliti juga menghasilkan pendapat yang sama, peristiwa dalam objek penelitian yaitu di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi menunjukkan adanya kegiatan edukatif dari Bapak Eka selaku konsultan pajak kepada klien. Konsultan pajak

memberikan penjelasan terkait hal apa saja yang harus dipenuhi dan menjadi kewajiban perpajakan klien. Bapak Eka selaku konsultan pajak juga menjelaskan konsekuensi yang akan diterima klien apabila mereka melanggar peraturan perpajakan yang sesuai dengan kewajiban perpajakan mereka.

Dampak dari tindakan tersebut terhadap klien adalah, klien sebagai Wajib Pajak lebih menyadari kewajiban perpajakan mereka, dimulai dari tindakan kecil seperti lebih siap dan lengkap dalam penyerahan berkas perpajakan untuk laporan perpajakan setiap bulannya, dan selalu tepat waktu dalam membayarkan pajak terutang mereka. Hal ini sejalan dengan jawaban salah satu *staff* lainnya yaitu saudari Della yang menyampaikan gagasannya sebagai berikut.

“Menurut kami jika dilihat dari pelaporan sebelumnya terlihat ada peningkatan, karena jika kami bandingkan dengan tahun sebelumnya pelaporan perpajakan Wajib Pajak sudah mulai terstruktur, yang awalnya tidak faham akan pelaporan perpajakan jadi mulai aware dan notice bahwa setiap bulan ada kewajiban perpajakan yang diberlakukan.” (**Informan 2**)

Berdasarkan jawaban tersebut, menunjukkan bahwa terdapat peningkatan kepatuhan perpajakan terlihat dengan adanya pelaporan Wajib Pajak yang lebih terstruktur dan meningkatnya kesadaran klien terkait kewajiban perpajakannya.

Peneliti juga menanyakan terkait adakah faktor eksternal yang membuat klien sebagai Wajib Pajak meningkatkan kepatuhan perpajakan mereka, seperti perubahan kebijakan atau perkembangan ekonomi. Berikut jawaban dari salah satu *staff* konsultan pajak.

“Lebih ke sistem perpajakannya mungkin ya. Karna dengan adanya sistem perpajakan yang rumit justru akan membuat wajib pajak kesulitan dalam melakukan kewajiban perpajakannya.” (**Informan 3**)

Berdasarkan jawaban tersebut, dibandingkan faktor eksternal seperti perubahan kebijakan atau perkembangan ekonomi, justru sistem perpajakan yang memberi pengaruh kurang baik yaitu dengan adanya sistem perpajakan yang rumit akan mempersulit klien dalam melakukan kewajiban perpajakannya

e. Perspektif *Staff* Konsultan Pajak terhadap Perencanaan Pajak yang Lebih Efisien oleh Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan

Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan memberikan *tax planning* atau perencanaan pajak dalam upaya meminimalkan biaya yang harus dikeluarkan oleh klien sebagai Wajib Pajak untuk membayar pajak. Konsultan pajak memberikan perencanaan kepada klien dengan memperhatikan kewajiban perpajakan klien dan peraturan perpajakan yang berlaku. Hal tersebut diakui oleh *staff* konsultan pajak, terbukti melalui jawaban wawancara berikut ini.

“Iya. Untuk Langkah-langkah yang dilakukan seperti memahami terlebih dahulu kewajiban perpajakan klien, baru setelah itu kami melakukan perencanaan perpajakan klien.” (**Informan 3**)

Hasil observasi peneliti juga mendapati bahwa dalam pemberian *tax planning*, konsultan pajak tidak melibatkan bantuan *staff* konsultan pajak atau pihak lain, melainkan pemberian *tax planning* dibicarakan secara intensif dan rinci oleh Bapak Eka sendiri sebagai konsultan pajak

kepada klien yang bersangkutan. Hal ini juga terbukti melalui jawaban *staff* konsultan pajak Della berikut ini.

“Benar, namun untuk hal ini lebih baik ditanyakan langsung ke pak Eka yupi yang berhak menjawab, karena kami selaku *staff* hanya membantu mengedukasi, menerbitkan faktur pajak, membuat bukti potong, mengingatkan tenggat batas bayar dan lapor.” **(Informan 2)**

Jawaban tersebut menunjukkan bahwa konsultan pajak memang merencanakan perpajakan yang lebih efisien untuk klien. Saudari Della sebagai salah satu *staff* konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetia Afandi dan Rekan menyerahkan penjelasan lebih lanjut terkait hal ini kepada Bapak Eka selaku konsultan pajak. Konsultan pajak maupun *staff* tidak secara langsung dan rinci menjelaskan dampak dari penerapan *tax planning*. Namun, penerapan *tax planning* yang konsultan pajak berikan cenderung menghasilkan dampak positif, khususnya dalam meningkatkan efisiensi jumlah pajak yang harus dibayar oleh klien. Temuan terkait hal ini akan diuraikan pada bagian selanjutnya dari penelitian ini.

Peneliti lebih lanjut menanyakan terkait apa yang menjadi pertimbangan utama bagi konsultan pajak saat memilih strategi perencanaan pajak. Berikut jawaban wawancara tertulis oleh salah satu *staff* konsultan pajak yaitu saudari Elok.

“Situasi Klien dan Peraturan Perpajakan yang berlaku.” **(Informan 3)**

Berdasarkan jawaban saudari Elok selaku *staff* konsultan pajak, menunjukkan bahwa pertimbangan utama bagi konsultan pajak saat

memilih strategi perencanaan pajak adalah situasi klien dan peraturan perpajakan yang berlaku.

f. Kerja Sama *Staff* Konsultan Pajak dan Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan dalam Mendukung Pemenuhan Kewajiban Perpajakan

Konsultan pajak dan *staff* konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan bersinergi dalam pelayanan terhadap kliennya. Berikut pemaparan *staff* konsultan pajak ketika ditanya terkait bagaimana bentuk kerja sama yang mereka lakukan.

“Dalam hal ini biasanya kami ajak diskusi langsung Wajib Pajak, serta menghubungi via online apabila ada hal yang urgent yang harus segera diselesaikan terutama dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan.” (**Informan 2**)

Berdasarkan jawaban tersebut, konsultan pajak dan *staff* konsultan pajak bekerja sama dengan cara berdiskusi baik secara langsung maupun daring bersama klien selaku Wajib Pajak, bergantung pada urgensi permasalahan yang perlu dituntaskan. Hal ini juga sejalan dengan jawaban *staff* konsultan pajak Elok di bawah ini.

“Dalam hal ini biasanya yang kami lakukan dengan diskusi secara virtual ataupun langsung.” (**Informan 3**)

Jawaban tersebut juga menunjukkan bahwa kerja sama yang dilakukan adalah dalam bentuk diskusi virtual maupun langsung dengan klien.

Peneliti lebih lanjut juga menanyakan sejauh mana pengaruh kerja sama tersebut terhadap kualitas dan efisiensi kerja. Berikut jawaban dari *staff* konsultan pajak Elok.

“Cukup Efisien karna dengan adanya kerja sama yang baik antaran konsultan dan klien akan mempermudah kedua belah pihak dalam pemenuhan tugasnya terutama dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan klien.” (**Informan 3**)

Staff konsultan pajak, saudari Elok menjelaskan bagaimana hubungan kerja sama klien dengan konsultan pajak bukan antara *staff* dengan konsultan pajak. Berdasarkan jawaban tersebut menunjukkan bahwa terdapat efisiensi dari bentuk kerja sama antara konsultan pajak dan klien dalam hal mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan klien.

g. Kendala yang Dialami *Staff* Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan dalam Melayani Klien.

Staff Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak dalam melakukan tugasnya untuk membantu konsultan pajak mendampingi klien tentu pernah mengalami beberapa kendala baik kendala administratif maupun teknis. Hal tersebut terbukti melalui jawaban wawancara tertulis oleh dua orang *staff* konsultan pajak ketika ditanya terkait kendala apa saja yang mereka hadapi dalam melakukan tugasnya dan apakah kendala tersebut lebih bersifat teknis atau administratif.

“Keduanya, karena jika data yang diserahkan tidak lengkap maka akan menghambat terhadap teknis pelaporannya.” (**Informan 2**)

Berdasarkan jawaban tersebut, saudari Della selaku *staff* konsultan pajak tidak menjelaskan secara rinci terkait apa saja kendala yang dialami dalam membantu konsultan pajak melayani klien, beliau hanya menyampaikan bahwa kendala yang dialami seimbang antara kendala

administratif maupun teknis. Hal ini sejalan dengan jawaban singkat *staff* konsultan pajak lainnya yaitu saudari Elok sebagai berikut.

“Administratif dan teknis.” (**Informan 3**)

Jawaban tersebut juga menyatakan bahwa adanya kendala yang *staff* konsultan pajak hadapi dalam menjalankan perannya mencakup kendala administratif dan teknis, dan tidak ada yang lebih dominan di antara keduanya.

h. Tantangan Khusus *Staff* Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan dalam Mendampingi Wajib Pajak dengan Bentuk Usaha Tertentu.

Staff Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak dalam melakukan tugasnya untuk mendampingi Wajib Pajak yang berbeda-beda jenis usahanya tentu mengalami tantangan tersendiri. Berikut pernyataan *staff* konsultan pajak ketika ditanya terkait tantangan khusus yang muncul dalam mendampingi Wajib Pajak dengan latar belakang atau bentuk usaha tertentu.

“Tentu karna latar belakang atau bentuk usaha yang tidak sama, peraturan dan kewajiban perpajakan yang digunakanpun tentunya berbeda. Permasalahan yang ada juga akan bervariasi. (**Informan 3**)

Jawaban tersebut menunjukkan bahwa apabila bentuk usaha berbeda, maka akan berbeda pula peraturan serta kewajiban perpajakan yang digunakan.

Peneliti lebih lanjut menanyakan kepada *staff* konsultan pajak, terkait adakah perbedaan pendekatan dalam mendampingi usaha besar dan usaha kecil. Berikut jawaban dari dua *staff* konsultan pajak.

“Ada, perbedaan objek pajak yang dikenakan dan perbedaan terhadap aturan yang diberlakukan.” (**Informan 2**)

Saudari Della selaku *staff* konsultan pajak, menjawab adanya perbedaan pendekatan dalam melakukan pendampingan terhadap jenis usaha tertentu.

Hal ini bertolak belakang dengan jawaban *staff* konsultan pajak Elok sebagai berikut.

“Tidak ada, kami melakukan pendampingan sama rata tidak membedakan mana usaha besar dan mana usaha kecil.” (**Informan 3**)

Berdasarkan jawaban tersebut, saudari Elok selaku *staff* konsultan pajak memahami pertanyaan terkait perbedaan pendekatan yang ditanyakan oleh peneliti sebagai perbedaan perlakuan, maka dari itu beliau menjawab bahwa tidak ada perbedaan dalam melakukan pendampingan terhadap usaha skala besar maupun kecil.

i. Cara *Staff* Konsultan Pajak dan Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan dalam Mengatasi Kendala

Konsultan pajak beserta *staff* di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan tentunya menghadapi kendala dalam melaksanakan kewajiban mereka. Cara mereka mengatasi kendala

tersebut agar tidak menghambat pemenuhan kewajiban perpajakan klien adalah sebagai berikut.

“dengan meriview dan mencoba menelaah ulang data yang sedang terkendala, dan membaca aturan Undang- Undang perpajakan yang berlaku.” (**Informan 2**)

Jawaban tersebut menunjukkan bahwa dalam penyelesaian kendala dalam hal terkait pemenuhan kewajiban perpajakan klien, konsultan pajak Eka Prasetya beserta *staff* melakukan beberapa metode penyelesaian masalah. Hal ini juga sejalan dengan jawaban *staff* konsultan pajak Elok di bawah ini.

“Memperluas Pengetahuan tentang peraturan perpajakan yang ada.” (**Informan 3**)

Berdasarkan jawaban tersebut menunjukkan kesamaan bahwa dalam mengatasi permasalahan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan klien, konsultan pajak beserta *staff*nya memperkaya pengetahuan mereka dalam hal peraturan dan Undang-Undang perpajakan yang berkaitan.

j. Pengalaman Menantang yang Dialami *Staff* Konsultan Pajak dalam Membantu Konsultan Pajak dalam Melayani Klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan

Staff konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan selaku pihak yang membantu konsultan pajak memiliki pengalaman yang menantang ataupun berkesan. Berikut jawaban wawancara tertulis oleh *staff* konsultan pajak.

“Ada, ketika bertemu dengan Wajib Pajak yang susah beradaptasi dengan aturan Undang-Undang yang berlaku saat ini.” (**Informan 2**)

Menurut *staff* konsultan pajak Della, pengalaman menantang bagi beliau adalah ketika bertemu dengan Wajib Pajak yang sulit beradaptasi terhadap perubahan undang-undang perpajakan. Hal ini sedikit berbeda dengan jawaban saudari Elok sebagai berikut.

“Semua pengalaman bagi saya punya tantangan yang berbeda-beda yang pasti ada menariknya sendiri, karna dari pengalaman itu saya jadi banyak pembelajaran baru.” (**Informan 3**)

Berdasarkan jawaban *staff* konsultan pajak Elok, baginya semua pengalaman memiliki tantangan tersendiri dan membuatnya mempelajari banyak hal baru.

Peneliti lebih lanjut menanyakan terkait apa pelajaran yang dapat diambil melalui pengalaman tersebut untuk membuat pendekatan *staff* konsultan pajak dengan klien menjadi lebih efektif. Berikut jawaban *staff* konsultan pajak Elok.

“Cara berkomunikasi dan berbahasa yang baik dan tepat.” (**Informan 3**)

Menurut pemaparan saudari Elok hal yang dapat beliau pelajari dari pengalaman tersebut adalah belajar terkait cara berkomunikasi yang baik dan tepat dalam upaya pendekatan dengan klien yang lebih efektif.

3.3.3 Temuan Penelitian dari Klien Konsultan Pajak

Hasil wawancara dengan klien konsultan pajak dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan menghasilkan beberapa temuan penelitian. Temuan penelitian berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa klien yang menjadi

informan dalam penelitian ini menjadi Wajib Pajak sejak tahun 2012, namun belum menggunakan jasa konsultan pajak sejak awal menjadi Wajib Pajak.

Klien bercerita bahwa pada awal mula menjadi Wajib Pajak, beliau sering membuat kesalahan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya karena kesalahan pemahaman terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Klien konsultan pajak juga membagikan pengalamannya yang pernah menggunakan jasa perpajakan yang belum resmi dan terdaftar, sehingga berujung pada adanya kekeliruan dalam pengerjaan kewajiban perpajakannya. Perusahaan beliau sendiri belum memiliki bagian *tax*, hanya ada admin yang mengerjakan laporan keuangan.

Klien menggunakan jasa konsultan pajak karena beberapa alasan. Alasan utama yang klien jelaskan kepada peneliti adalah kurangnya pemahaman terhadap peraturan perpajakan, beliau merasa penggunaan jasa konsultan pajak memberikan bantuan untuk memahami peraturan perpajakan tanpa harus mempelajari peraturan tersebut secara mandiri. Penggunaan jasa konsultan pajak menurut klien bisa menghemat waktu untuk mempelajari peraturan perpajakan. Beliau mengetahui adanya konsultan pajak melalui rekan usahanya. Berdasarkan hasil observasi peneliti, alasan klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan menggunakan jasa konsultan pajak bermacam-macam, mulai dari kurangnya edukasi perpajakan, kebutuhan akan pendampingan pihak profesional dalam menghadapi permasalahan perpajakan, dan lain sebagainya.

Kesulitan utama yang dijelaskan dalam wawancara oleh klien terutama berasal dari sulitnya memahami peraturan perpajakan dan menghitung beban pajak sesuai dengan perhitungan perpajakan yang berlaku untuk kewajiban perpajakan. Klien juga menjelaskan bahwa perbedaan tarif untuk setiap beban pajak yang berbeda cukup membingungkan baginya. Bapak FT sendiri selaku klien konsultan pajak yang menjadi informan dalam penelitian ini merasa pembayaran pajak kurang penting untuk kegunaan pribadi, melainkan penting untuk keuangan negara. Namun, pembayaran pajak menurutnya juga tidak mengurangi pendapatannya karena setiap bulan beliau sudah menyiapkan anggaran yang berasal dari PPN Penjualan beliau.

Penggunaan jasa konsultan pajak menurut klien sangat bermanfaat, beliau merasa terbantu dalam berkonsultasi terkait pajak, membuat laporan SPT Masa maupun Tahunan, dan mendapatkan informasi perpajakan dari orang yang ahli di bidangnya. Penggunaan jasa konsultan pajak juga berpengaruh terhadap besaran pajak yang dibayarkan oleh klien. Klien menjelaskan dalam sesi wawancara, bahwa konsultan pajak memberikan saran atau perencanaan pajak yang membuat pengeluaran beban pajak beliau menjadi lebih hemat. Untuk pelaporan dan pembayaran pajak klien, beliau memaparkan bahwa tidak ada perubahan setelah menggunakan jasa konsultan pajak. Pembayaran dan pelaporan tetap dilakukan tepat waktu, hanya saja pengisian formulir pelaporan pajak beliau menjadi lebih terstruktur dan lebih lengkap.

Konsultan pajak tidak hanya memberikan jasa konsultasi perpajakan, namun juga membantu klien dalam pemilihan jenis badan usaha yang lebih menguntungkan. Klien juga memaparkan dalam wawancara, bahwa penggunaan jasa konsultan pajak sudah cukup mengatasi kebingungan beliau dalam hal perpajakan, beliau menjelaskan bahwa apabila ada yang belum dipahami bisa langsung berkonsultasi dan meminta saran dengan Bapak Eka selaku konsultan pajak. Perbedaan yang klien rasakan setelah menggunakan jasa konsultan pajak adalah penyusunan laporan perpajakan yang lebih teratur, dan lebih memahami terkait berkas perpajakan apa saja yang perlu disiapkan untuk pelaporan perpajakan. Klien juga menjelaskan dalam wawancara, bahwa penggunaan jasa konsultan pajak membantu beliau memahami perhitungan dan peraturan perpajakan serta pelaporan SPT Tahunan. Temuan penelitian ini juga memaparkan solusi yang diberikan konsultan pajak terhadap permasalahan yang dihadapi oleh klien sebagai Wajib Pajak. Temuan penelitian tersebut, peneliti kelompokkan ke dalam kategori berikut.

a. Awal Mula Status Klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Menjadi Wajib Pajak

Klien yang menjadi informan dalam penelitian di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan menjadi Wajib Pajak sejak tahun 2012. Hal ini terbukti melalui jawaban wawancara klien sebagai berikut.

“Lupa sih ya, dari muda udah, sekitar tahun 2012. Awal-awal jadi WP tuh aku sering salah ya. Salah pemahaman gitu,, sama kurang

edukasi di bidang perpajakan, jadi ya itu... sering salah-salah gitu aku.” (**Informan 4**)

Bapak FT selaku klien yang menjadi informan dalam penelitian ini menjelaskan bahwa selama beberapa waktu pertama, beliau mencoba mengurus kewajiban perpajakan secara mandiri. Namun seiring berjalannya waktu, beliau menyadari bahwa terdapat beberapa kesalahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya akibat kurang tepat dalam memahami ketentuan perpajakan yang berlaku dan kurangnya edukasi di bidang perpajakan.

b. Awal Mula Penggunaan Jasa Konsultan Pajak oleh Klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Menjadi Wajib Pajak

Bapak FT selaku klien yang menjadi informan dalam penelitian di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan tidak langsung menggunakan jasa konsultan pajak sejak menjadi Wajib Pajak. Hal ini terbukti melalui jawaban wawancara berikut.

“Oh tidak... tidak dari awal, sebenarnya dulu pas masih awal-awal aku rintis usaha itu, ada pakai lah jasanya orang Jakarta, cuman dia gak yang *registered* kayak pak Eka gini, cuman kayak ngerti/paham aja sama pajak dianya. Tapi ya sempet pernah keliru-keliru gitu lah. Kalo mulai pake yang jasa nya pak Eka ini sekitar tahun 2023 lah... kan udah *registered* juga kalo ini...” (**Informan 4**)

Klien juga menjelaskan bahwa selain tidak menggunakan jasa konsultan pajak dari sejak menjadi Wajib Pajak, beliau juga memaparkan bahwa pernah menggunakan jasa perpajakan namun tidak

resmi dan terdaftar sehingga sempat menyebabkan kekeliruan dalam pengerjaan kewajiban perpajakannya.

c. Keberadaan *Staff* Pajak dalam Perusahaan Klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan

Bapak FT selaku klien dan Wajib Pajak menyampaikan dalam wawancara, bahwa saat ini di perusahaannya belum terdapat bagian khusus yang menangani perpajakan. Beliau menjelaskan bahwa hanya ada seorang admin pajak yang bertugas menyusun laporan keuangan, namun belum memiliki keahlian khusus di bidang perpajakan. Hal ini terbukti melalui jawaban wawancara berikut.

“Belum ada, cuman admin pajak aja sih buat bikin-bikin laporan keuangan gitu, kedepannya aku ada *planning* sih untuk adakan bagian *tax* itu, biar lebih enak kelola pajak nya gitu...” (Informan 4)

Lebih lanjut, Bapak FT mengungkapkan bahwa dirinya memiliki rencana ke depan untuk membentuk bagian khusus pajak di perusahaannya. Menurut beliau, keberadaan tim pajak yang kompeten akan sangat membantu dalam mengelola kewajiban perpajakan secara lebih efektif dan tertata.

d. Alasan Klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan memilih menggunakan jasa konsultan pajak karena beberapa alasan. Berikut alasan yang dipaparkan Bapak FT, selaku klien di Kantor

Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan dalam wawancara secara langsung.

“Ya... soalnya aku kurang paham lah ya pastinya sama peraturannya terutama, nah... peraturannya itu kan banyak toh macem-macem, belum lagi update-update peraturannya.. itu kan sering berubah-ubahnya, sementara kita gak ada waktu sih untuk... mempelajari peraturan-peraturan itu apa dan sebagainya... ya, udah sibuk lah sama usahanya gitu... Jadi kan kalo pake konsultan pajak aku rasa lebih enak karena mereka lebih paham lah sama gitu-gitu. Ya... daripada kan kita yang mesti belajar dulu itunya satu-satu.... gak sempet lah...” (**Informan 4**)

Berdasarkan jawaban tersebut, Bapak FT memilih menggunakan jasa konsultan pajak karena kurangnya pengetahuan di bidang perpajakan, peraturan perpajakan yang kerap berubah, dan keterbatasan waktu apabila harus mempelajari secara mandiri terkait peraturan perpajakan tersebut. Peneliti melihat berdasarkan hasil observasi bahwa, klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi menggunakan jasa konsultan pajak karena berbagai macam alasan. Alasan tersebut mulai dari kebutuhan untuk mendapatkan konsultasi perpajakan dari pihak profesional, kurangnya edukasi perpajakan, pernah atau sering mendapat denda pajak karena kurangnya pemahaman dalam memenuhi kewajiban perpajakan, kebutuhan untuk menentukan jenis usaha yang sesuai dan menguntungkan, ingin lebih fokus mengurus bisnis atau usaha, dan sebagian klien juga merasa dengan adanya bantuan konsultan pajak merasa lebih aman dari denda dan sanksi pajak.

Lebih lanjut, peneliti juga menanyakan dari mana klien mengetahui adanya jasa konsultan pajak untuk membantu memudahkan pemenuhan

kewajiban perpajakannya. Berikut adalah jawaban wawancara Bapak FT terkait pertanyaan tersebut.

“Taunya ya... kalo taunya dari temen sih, sesama rekan usaha lah”
(Informan 4)

Jawaban tersebut menjelaskan bahwa, klien yang menjadi informan dalam penelitian ini mengetahui adanya jasa konsultan pajak dari sesama rekan usaha.

e. Kesulitan yang Kerap Dialami Klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan.

Klien dari Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan yang menjadi informan dalam penelitian ini mengungkapkan adanya sejumlah kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Klien menjelaskan dalam wawancara, bahwa kesulitan tersebut terutama disebabkan oleh ketidakpahaman terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku serta kompleksitas dalam menghitung beban pajak sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Klien juga menyatakan bahwa perbedaan tarif pada masing-masing jenis beban pajak menjadi salah satu hal yang cukup membingungkan baginya. Hal tersebut terbukti melalui jawaban wawancara oleh Bapak FT selaku informan klien berikut ini.

“Kesulitan... kesulitannya ya banyak sih, pastinya ya dari peraturan-peraturannya, terus perhitungannya, kan beda-beda semua itu, tarif apalah itu... terus... iya mungkin kurangnya edukasi sih selama ini tentang perpajakan. Tapi ya yang paling sulit perhitungannya, kayak perhitungan pribadi sama perhitungan

badan gitu itu kan beda ya... jadi ya itu sih. Susahnya paling sering aku di situ. Mana lagi kan kalo udah salah gituya langsung denda, gak ada dimaklumi gitu lah... dari negara.” (**Informan 4**)

Berdasarkan jawaban wawancara tersebut, Bapak FT selaku klien yang menjadi informan dalam penelitian ini tidak hanya menceritakan kesulitan perpajakan beliau, tetapi juga mengungkapkan kekecewaannya bahwa tidak ada pemakluman dari aparat pajak apabila terdapat kesalahan yang tidak disengaja.

Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa kesulitan perpajakan yang dihadapi klien di Kantor Konsultan Pajak tidak hanya berasal dari kesulitan dalam memahami perhitungan ataupun peraturan perpajakan. Kesulitan yang dialami klien sebagai Wajib Pajak juga berasal dari kebingungan mereka dalam mengklasifikasikan pendapatan atau transaksi mana saja yang dikenakan pajak atau tidak, dan beberapa Wajib Pajak juga masih ada yang belum bisa mengisi formulir perpajakan untuk pelaporan pajaknya secara mandiri, yang mengakibatkan keterlambatan dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Konsultan pajak di kantor ini yaitu Bapak Eka, memberikan solusi dari berbagai kesulitan yang dihadapi klien melalui jasa konsultasi perpajakan beliau dengan memberikan pendampingan dan bantuan dalam memenuhi kewajiban perpajakan klien.

f. Penilaian Klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Terhadap Dampak Pajak pada Pendapatan

Bapak FT selaku klien yang menjadi informan dalam penelitian di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan merasa pajak tidak merugikan ataupun mengurangi pendapatan beliau. Hal tersebut terbukti dari jawaban wawancara klien berikut ini.

“Merugikan atau tidaknya sih tidak ya...cuman yang pasti kan pajak buat negara jadi yang merasakan dampaknya itu negara ya... kalo di kita kan kalo saya itu kenaknya pajak daerah sama PPN nya penjualan gitu, jadi udah ada dari *customer* kita gitu sih, sudah kita sisihkan tiap bulannya buat anggaran pajak ini, besar kecilnya ya tergantung kondisi usahanya saat itu gitu sih...” **(Informan 4)**

Berdasarkan jawaban tersebut, Bapak FT merasa bahwa pajak yang beliau bayarkan tidak mengurangi atau merugikan pendapatan. Beliau sudah menyisihkan anggaran untuk membayarkan pajak yang berasal dari PPN penjualannya.

g. Penilaian Klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Terhadap Pentingnya Membayar Pajak.

Bapak FT selaku klien yang menjadi informan dalam penelitian di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan merasa pajak yang beliau bayarkan kurang penting. Hal tersebut terlihat dari jawaban wawancara klien berikut ini.

“Hmm gimana yah... pajak kan buat negara ya, penting untuk keuangan negara sih kalo dari aku, kalau buat pribadi... yah kayaknya tidak ada sih ya... hehehe... beda kan kalo sama kaya di negara lain mereka kan difasilitasi juga, ada yang diberi pensiunan atau jaminan kesehatan, kalo di sini mah kita yang diperas men...” **(Informan 4)**

Berdasarkan jawaban tersebut, Bapak FT menyatakan bahwa membayar pajak tidak terlalu penting bagi Wajib Pajak, menurut beliau pajak lebih memberi manfaat kepada negara, karena pajak menunjang pendapatan negara. Beliau juga menjelaskan bahwa sistem perpajakan di Indonesia menurutnya masih kurang memberikan timbal balik untuk Wajib Pajak apabila dibandingkan dengan negara lain.

h. Manfaat Positif Pajak Menurut Klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Terhadap Pentingnya Membayar Pajak

Klien yang menjadi informan dalam penelitian di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan yaitu Bapak FT, belum merasakan manfaat positif dari pajak yang dibayarkan. Hal tersebut terbukti dari jawaban wawancara klien berikut ini.

“Ya kayak tadi sih ya, belum ada manfaatnya kalo menurut aku. Kalo untuk harapannya sama apa yang perlu diperbaiki mungkin bisa yah... untuk WP yang patuh-patuh gitu, diberi reward atau kompensasi apa lah untuk pajaknya. Sama ini sih, tolong sistem perpajakannya dipermudah, cara hitungnya susah...hehe..”

(Informan 4)

Berdasarkan jawaban tersebut, Bapak FT menunjukkan bahwa beliau belum merasakan manfaat dari pajak yang beliau bayarkan. Beliau berharap ada penghargaan yang diberikan oleh negara untuk Wajib Pajak yang memiliki kepatuhan perpajakan.

i. Manfaat yang Dirasakan Klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Sejak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Bapak FT selaku klien yang menjadi informan penelitian di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan mengungkapkan bahwa penggunaan jasa konsultan pajak dirasa sangat bermanfaat. Beliau merasa lebih tenang karena dapat berkonsultasi langsung mengenai urusan perpajakan, termasuk dalam hal pelaporan SPT Masa dan SPT Tahunan. Klien juga merasa terbantu dengan informasi perpajakan yang disampaikan oleh konsultan, karena berasal dari pihak yang memang ahli dan memahami peraturan yang berlaku. Hal tersebut terbukti dari jawaban wawancara Bapak FT berikut ini.

“Ya lumayan banyak, aku terutama pakai jasanya pak Eka ini buat konsultasi ya tanya-tanya gitu, sama buat lapor SPT Masa, SPT Tahunan gitu-gitu lah. Intinya lebih enak karena kan kalo gak tau/paham ada profesional yang bisa ditanyai gitu... Sama informasi perpajakan juga jadi tanya dari pak Eka ini, lebih enak lah gak terlalu ruwet meluangkan waktu untuk pelajari gitu ya...”

(Informan 4)

Hasil observasi peneliti berkaitan dengan manfaat penggunaan jasa konsultan pajak ini kurang lebih sama untuk klien lain selain Bapak FT, mereka mendapatkan manfaat berupa bantuan perpajakan dari pihak yang profesional di bidangnya, sehingga meminimalkan risiko mendapat sanksi atau denda pajak. Namun, tentu saja detail dari manfaat yang didapatkan dari penggunaan jasa konsultan pajak dirasakan oleh klien yang bersangkutan.

j. Pengaruh Penggunaan Konsultan Pajak Terhadap Efisiensi Pajak yang Dibayarkan Klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan

Peneliti mengobservasi bahwa konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan memberikan perencanaan pajak atau *tax planning* yang berguna untuk mengupayakan efisiensi perpajakan klien. Salah satu *tax planning* yang diberikan adalah penentuan atau saran jenis badan usaha yang dipilih klien sebagai Wajib Pajak. Hal tersebut terbukti melalui jawaban wawancara oleh Bapak FT selaku informan, berikut ini.

“Iya ada perubahan ya pastinya, lebih hemat, efisien lah karena ada solusi gitu kan dari pak Eka, aku kan pertamanya UMKM pas awal rintis, terus diberi arahan gitu lah sama pak Eka, juga minim kena sanksi atau denda juga.” (**Informan 4**)

Tax planning berupa saran pemilihan jenis usaha diberikan karena dengan adanya perbedaan jenis usaha, maka berbeda pula perhitungan dan objek pajaknya. Peneliti juga mendapat temuan dari hasil observasi bahwa *tax planning* diberikan hanya oleh konsultan pajak sendiri tanpa ada campur tangan dari pihak lain termasuk *staff* konsultan pajak.

k. Pengaruh Penggunaan Konsultan Pajak Terhadap Ketepatan Waktu dalam Pembayaran dan Pelaporan Pajak Klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan

Peneliti mendapatkan temuan dari hasil observasi bahwa konsultan pajak memberikan edukasi peraturan perpajakan dan memitigasi risiko dengan memberikan penjelasan terhadap konsekuensi apa yang akan

ditanggung klien sebagai Wajib Pajak apabila melalaikan kewajiban perpajakannya. Konsultan pajak juga memastikan pelaporan dan administrasi perpajakan klien diserahkan tepat waktu. Tindakan tersebut dilakukan oleh konsultan pajak dalam upaya meningkatkan kesadaran dan kepatuhan perpajakan klien. Bapak FT selaku klien yang menjadi informan dalam penelitian ini menyampaikan bahwa penggunaan jasa konsultan pajak tidak berpengaruh terhadap ketepatan waktu pelaporan pajak beliau. Hal tersebut terbukti dari jawaban wawancara berikut ini.

“Kalo pelaporan sama bayar sih sama aja ya, lebih ke arah terbantu untuk peraturan-peraturannya itu yang sulit, sama sistemnya itu yang *self-assessment* lebih tau apa aja yang terhitung di pajak gitu ya... kalo ketepatan waktu sih sama aja...” (**Informan 4**)

Hasil wawancara menghasilkan temuan bahwa Bapak FT mungkin saja sudah memiliki kepatuhan perpajakan sebelum menggunakan jasa konsultan pajak sehingga beliau bisa membuat pelaporan tepat waktu, namun berdasarkan observasi terdapat klien yang belum memiliki kepatuhan perpajakan dilihat dari pelaporan perpajakan yang terlambat. Keterlambatan pelaporan tersebut dikarenakan klien sebagai Wajib Pajak kurang memahami bagaimana cara mengisi formulir pelaporan pajak dan melaporkannya secara benar. Klien tersebut memaparkan bahwa bantuan dari pihak Kantor Pelayanan Pajak bisa dimanfaatkan, tetapi beliau merasa bantuan tersebut kurang bisa dipahami. Penggunaan jasa konsultan pajak menurutnya bisa memberikan bantuan dalam hal ini secara personal dan menghindarkan beliau dari denda atau sanksi perpajakan.

1. Penggunaan Jasa Konsultan Pajak untuk Penentuan Jenis Usaha Klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan

Bapak FT selaku salah satu klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan merasa terbantu dalam pemilihan jenis badan usaha untuk usaha yang dijalankannya. Hal ini terbukti melalui jawaban wawancara berikut ini.

“Hmmm... iya, sih tapi tidak dari awal karena kan aku pas awal merintis itu UMKM jenis usahanya. Terus karena udah lama, tambah besar usahanya aku disarankan untuk diubah ke CV. Itu jugak jadi lebih enak sih dan lebih hemat apalagi kalau berhubungan sama transaksi yang pribadi gitu yah...”(Informan 4)

Berdasarkan jawaban tersebut, Bapak FT selaku Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak merasa cukup terbantu dalam pemilihan badan usaha, namun beliau tidak melakukan penentuan jenis usaha sejak awal menggunakan jasa konsultan pajak, konsultan pajak memberikan saran perubahan jenis usaha tersebut ketika usaha Bapak FT tengah berkembang. Hasil observasi peneliti juga mendapatkan temuan bahwa ada beberapa klien juga yang menggunakan jasa konsultasi perpajakan Bapak Eka untuk penentuan jenis badan usaha yang sesuai dan menguntungkan.

m. Penilaian Klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Terhadap Peran Konsultan Pajak dalam Membantu Pemecahan Masalah Perpajakan

Konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan membantu klien dalam menghadapi kesulitan perpajakan mereka melalui jasa konsultasinya. Bapak FT sebagai salah satu klien di kantor ini memiliki pengalaman positif dari penggunaan jasa konsultan pajak. Beliau merasa terbantu dalam menghadapi kesulitan atau kurangnya pemahaman terhadap kewajiban perpajakannya. Hal tersebut terbukti dari jawaban wawancara berikut.

“Iya cukup membantu, karena kan kalo ada yang belum paham atau kurang paham gitu, aku tinggal nanya pak Eka, aman-aman aja juga sejauh ini gak pernah kena denda/sanksi apalah itu amit amit ya hehe... kalo dulu itu sih aku pernah kena PPS waktu itu kalo ga salah karena tidak melaporkan pembelian mobil, dulu kan kurang update ya sama peraturan-peraturannya jadi pas aku tanya ke yang konsultan lama itu, yang belum *registered*, dia sih bilang dilaporkan saat udah lunas aja, eh ternyata dapet 2 tahunan aku kena denda itu lumayan loh sekitar 20-30 jutaan, kan mending buat *traveling*, hehe... taunya lapor saat pembeliannya itu yang betul, terus aku tanya lah gimana, bisa perbaikan sih apalah itu cuman ruwet ya udah mending bayar aja gitu sih...”(Informan 4)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa dengan menggunakan jasa konsultan pajak klien sebagai Wajib Pajak cukup terbantu dalam hal perpajakan, utamanya terbantu dalam hal berkonsultasi apabila ada aturan yang kurang dipahami dalam perpajakan agar terhindar dari denda maupun sanksi. Observasi peneliti di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan juga menghasilkan temuan bahwa banyak Wajib Pajak yang merasa terbantu

dengan jasa konsultasi perpajakan yang diberikan oleh Bapak Eka selaku konsultan pajak. Hal ini terlihat dari bagaimana klien merespons setiap penjelasan yang diberikan oleh konsultan dengan antusias, serta kecenderungan mereka untuk aktif bertanya dan berkonsultasi terkait kewajiban perpajakan mereka.

n. Persepsi Klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Terhadap Perubahan Sebelum dan Sesudah Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Klien yang menjadi informan dalam penelitian di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan yaitu Bapak FT, merasa terdapat beberapa perbedaan yang terlihat sesudah menggunakan jasa konsultan pajak. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan jawaban wawancara klien berikut ini.

“Perbedaannya yah... jadi lebih teratur dalam susun laporan lah, lebih paham juga, apa apa aja berkas yang perlu disiapkan lebih dulu gitu sekarang karena udah ngerti, dari jauh-jauh hari udah *prepare* itu yang untuk pelaporan pajaknya, sama terbantu dari segi peraturan sama perhitungan itu tadi sih kali di kita ya... Terus... juga terbantu di segi lapor SPT Tahunan gitu-gitu, kalo untuk administrasi nya kan tergantung apa yang kita serahkan di pak Eka ya, kalo untuk laporan keuangan bulanan gitu-gitu kita ada sendiri sih.” **(Informan 4)**

Berdasarkan jawaban tersebut, Bapak FT selaku klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan merasakan perbedaan ke arah yang positif setelah menggunakan jasa konsultan pajak. Setelah menggunakan jasa konsultan pajak, Bapak FT lebih mengerti terkait berkas pendukung pajak apa saja yang perlu disiapkan untuk keperluan

pelaporan pajak, terbantu dalam memahami peraturan serta perhitungan perpajakan, dan terbantu dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT)

Temuan-temuan penelitian dari hasil wawancara dan observasi kepada konsultan pajak, *staff* konsultan pajak, dan klien konsultan di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan menghasilkan peran-peran yang diberikan oleh konsultan pajak. Tindakan atau aksi yang diberikan oleh konsultan pajak dibantu dengan klien menimbulkan adanya peran, yang akan dibahas lebih lanjut pada bab berikutnya dalam penelitian ini.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Peran Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan dalam Mendukung Pelaksanaan Kewajiban Perpajakan Klien serta Hambatan dan Solusinya

Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi memberikan banyak peran dalam menjalankan tanggung jawabnya. Peran tersebut antara lain; membantu klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya, membantu klien memahami dan menafsirkan peraturan perpajakan, mengurus administrasi perpajakan klien, membantu meningkatkan kesadaran untuk memiliki kepatuhan perpajakan, mendorong efisiensi pajak klien, mendampingi klien dalam audit pajak atau SP2DK, dan membantu klien menerapkan sistem *self assessment*. Konsultan pajak dalam menjalankan peran ini sebagai tanggung jawabnya tentu tidak luput dari berbagai kendala dan tantangan, namun ada solusi dan cara dalam mengatasi kendala tersebut baik kendala dari pihak internal maupun eksternal.

Konsultan pajak memiliki peran yang penting dalam membantu Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakan secara tepat. Banyak Wajib Pajak mengalami kendala dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Keterbatasan pemahaman dan kemampuan teknis tersebut mendorong Wajib Pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Konsultan pajak berperan memberikan layanan konsultasi serta membantu penyusunan laporan keuangan yang disusun berdasarkan standar akuntansi yang ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia. (Lutfi, 2019: 47-48).

Peran konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan sudah sejalan dengan teori tersebut, namun peneliti juga menemukan bahwa peran konsultan pajak di kantor ini bisa dikatakan lebih luas dari dibandingkan teori tersebut.

Peran konsultan pajak yang pertama dalam penelitian ini yaitu konsultan pajak berperan membantu klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Bapak Eka selaku konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan memberikan edukasi mendalam kepada klien. Edukasi yang dimaksud mulai dari memberikan pemahaman terkait perpajakan secara umum, mencari pemecahan masalah dalam setiap permasalahan perpajakan klien, membantu klien memahami peraturan perpajakan yang kerap kali membingungkan, dan juga membantu klien dalam hal cara perhitungan pajak terutangnya, dan lain-lain. Bapak Eka dalam memberikan pemahaman tentang perpajakan, mengedukasi klien menggunakan pendekatan yang sederhana dan mudah dimengerti oleh klien. Penjelasan yang diberikan tidak hanya mencakup isi dari peraturan perpajakan, tetapi juga disertai dengan contoh penerapannya secara langsung terhadap kewajiban perpajakan yang dimiliki klien. Melalui pendekatan tersebut, klien menjadi lebih memahami kewajiban perpajakannya secara menyeluruh, termasuk tindakan yang tepat dalam memenuhinya agar terhindar dari sanksi atau denda. Klien juga memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai peraturan yang berlaku serta bagaimana regulasi tersebut diimplementasikan dalam perhitungan dan pelaporan pajaknya.

Peran tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Khairannisa dan Cheisviyanny (2019:1153, 1159-1160) yang membahas bahwa Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak karena kurangnya pengetahuan Wajib Pajak mengenai segala peraturan perpajakan yang sulit dipahami, dalam penelitian tersebut juga dipaparkan bahwa Wajib Pajak dapat memberikan kuasa kepada konsultan pajak untuk menangani kewajiban perpajakan, mulai dari mempersiapkan, menghitung hingga melaporkan pajak yang dibayarkan oleh Wajib Pajak. Tindakan Bapak Eka selaku konsultan pajak ini, juga sejalan dengan penjelasan *staff* dan klien beliau yang menjadi informan dalam penelitian ini. *Staff* konsultan pajak menjelaskan bahwa Bapak Eka sebagai konsultan pajak memegang peranan yang cukup krusial dalam memastikan klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya, konsultan pajak memberikan edukasi terhadap peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku sesuai dengan kewajiban klien. Penjelasan tersebut juga sejalan dengan alasan klien dalam menggunakan jasa konsultan pajak salah satunya dikarenakan kurangnya pemahaman klien di bidang perpajakan utamanya dalam hal peraturan dan undang-undang perpajakan, klien merasa penggunaan jasa konsultan cukup efektif dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Peran konsultan pajak dalam membantu klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakan, bersifat teknis dan administratif. Hal ini penting untuk dianalisis untuk mengetahui sejauh mana niatan klien dalam menggunakan jasa konsultan pajak, apakah hanya bersifat administratif sehingga mereka berpikir asal formalitas perpajakannya terpenuhi saja ataukah juga sejalan dengan

teknisnya, dimana klien juga membutuhkan edukasi dan punya rasa ingin tahu yang lebih besar dalam perpajakan guna membantu pemenuhan kewajiban perpajakannya secara maksimal bukan hanya formalitas. Konsultan pajak menjelaskan bahwa kedua peranan tersebut berjalan seimbang dan tidak ada yang lebih dominan, beliau menjelaskan bahwa dalam memberikan pemahaman dan pengetahuan perpajakan terhadap Wajib Pajak bersifat edukatif dan teknis, karena menurut beliau kedua hal tersebut merupakan satu kesatuan. Pernyataan tersebut membuktikan bahwa klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi menggunakan jasa konsultan pajak secara maksimal bukan hanya sekedar formalitas untuk mempermudah pengerjaan pajak mereka. Hal tersebut juga terbukti dari pernyataan *staff* konsultan pajak yang menjadi informan dalam penelitian ini, bahwa peran konsultan pajak juga melibatkan pemberian edukasi perpajakan secara berkala. Pemberian edukasi tersebut, ternyata menumbuhkan rasa kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak, sehingga klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan tidak menggunakan jasa konsultan pajak asal hanya untuk melengkapi formalitas perpajakan. Lebih lanjut, pernyataan ini juga didukung dengan pemaparan klien bahwa alasan beliau menggunakan jasa konsultan pajak juga dikarenakan ketidaktahuan beliau terhadap perpajakan, bukan hanya sekedar membutuhkan konsultan pajak untuk menghitung dan melaporkan pajaknya.

Peran ke-2 konsultan pajak dalam penelitian ini yaitu konsultan pajak berperan membantu klien memahami dan menafsirkan peraturan perpajakan. Konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan tidak

hanya membantu klien dalam hal administrasi dan teknis perpajakan saja, tetapi juga membantu klien dalam menafsirkan regulasi perpajakan yang kerap berganti. Bapak Eka selaku konsultan pajak mengedukasi klien terkait peraturan perpajakan tersebut dengan cara menjelaskan mengapa aturan tersebut di buat dan interpretasi aturan yang benar serta memberikan contoh kasusnya. Bapak Eka juga tetap terus memperbaharui pengetahuan beliau terkait perubahan peraturan perpajakan yang sering berubah dengan cara mengikuti pelatihan, mengikuti media sosial perpajakan, dan beliau juga mendapat sosialisasi dari asosiasi. Beliau memberikan edukasi kepada klien menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, sehingga memudahkan klien dalam menerima informasi perpajakan. Pendekatan ini berdampak positif, di mana klien menjadi lebih memahami peraturan perpajakan yang relevan dengan kewajiban mereka. Klien juga cenderung lebih tenang dan tidak bersikap gegabah ketika muncul regulasi baru yang memengaruhi pelaksanaan kewajiban perpajakannya.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian oleh Khairannisa dan Cheisviyanny (2019: 1159-1160), dimana penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa Wajib Pajak memilih menggunakan jasa konsultan pajak karena mereka kurang memahami peraturan perpajakan. Konsultan Pajak dalam memberikan peran tersebut juga diimbangi dengan kegiatannya yang terus memperbaharui pengetahuan mereka terkait peraturan dan regulasi perpajakan yang dinamis, ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh Agustin dan Irawan (2023: 357) dengan hasil penelitian bahwa konsultan pajak selalu mengikuti seminar untuk *update* diri agar mengetahui peraturan perpajakan yang berlaku, ini juga

membentuk rasa percaya diri pada konsultan pajak dengan adanya wawasan yang lebih luas sebelum memberikan konsultasi kepada Wajib Pajak. Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan dalam menjalankan peran tersebut juga menemui adanya kendala berupa perbedaan interpretasi aturan dengan pihak otoritas pajak, beliau mengatasi masalah tersebut dengan cara saling menjelaskan interpretasi masing-masing pihak dan mencari titik temu. Apabila masih belum menemukan titik temu, Bapak Eka selaku konsultan pajak meminta penegasan ke kantor wilayah maupun kantor pusat. Peran Bapak Eka dalam hal membantu klien memahami peraturan perpajakan juga dipaparkan secara jelas oleh *staff* konsultan pajak maupun klien. *Staff* konsultan pajak dalam penelitian ini menerangkan bahwa dalam hal membantu klien sebagai Wajib Pajak untuk memahami peraturan, Bapak Eka membantu menjelaskan peraturan tersebut kepada klien dengan bahasa yang lebih mudah dipahami beserta ilustrasi dan contohnya. Klien konsultan pajak dalam penelitian ini merasa terbantu dalam memahami peraturan perpajakan yang rumit dan kerap berubah.

Bapak Eka juga menjelaskan adanya program atau peraturan perpajakan yang menurut konsultan pajak cukup berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan klien. Program tersebut yaitu program *tax amnesty* atau pengampunan pajak, namun menurut Bapak Eka program tersebut hanya berpengaruh untuk jangka pendek. Fenomena tersebut sejalan dengan hasil penelitian oleh Hutasoit, (2017: 47) yang menyatakan bahwa *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap sikap patuh atau kesadaran membayar pajak bagi Wajib Pajak. Penelitian tersebut memuat teori bahwa *tax amnesty* memang bisa menjadi cara jitu untuk

menghimpun penerimaan negara dari sektor pajak dalam waktu singkat, namun *tax amnesty* juga memiliki resiko jangka panjang yaitu menurunnya kepatuhan sukarela dari Wajib Pajak yang *compliance*, sedangkan bagi Wajib Pajak yang tidak patuh mendadak menjadi memiliki kepatuhan perpajakan karena adanya *tax amnesty* ini, namun hal tersebut hanya berlangsung dalam jangka pendek selama program tersebut berlangsung.

Peran ke-3 konsultan pajak dalam penelitian ini yaitu konsultan pajak berperan membantu klien dalam administrasi perpajakan mereka. Konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan membantu memenuhi administrasi perpajakan klien dengan tepat waktu. Konsultan tidak hanya menyiapkan, tetapi juga turut memverifikasi keakuratan dokumen-dokumen perpajakan klien. Dokumen yang dimaksud meliputi Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, SPT Masa, faktur atau *invoice*, bukti potong, serta laporan keuangan lainnya yang relevan dengan kewajiban perpajakan klien. Proses ini dilakukan secara terstruktur agar pelaporan pajak dapat berjalan tepat waktu dan sesuai ketentuan yang berlaku, serta untuk meminimalkan kesalahan yang dapat berdampak pada sanksi administrasi bagi klien.

Fenomena ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Nugraheni dkk., (2021: 54) bahwa Wajib Pajak yang memanfaatkan jasa konsultan pajak lebih tepat waktu dalam pemenuhan administrasi perpajakan, dalam penelitian ini yaitu penyampaian SPT. Konsultan pajak memanfaatkan *software* atau sistem khusus dalam mengurus administrasi perpajakan klien, namun Bapak Eka tidak menjelaskan secara terperinci *software* atau sistem apa yang beliau gunakan.

Peran konsultan pajak dalam hal membantu klien memenuhi administrasi perpajakannya juga terbukti melalui pemaparan klien yang mengatakan bahwa beliau merasa terbantu dalam hal menghitung dan melaporkan SPT Tahunan beliau. Hal yang sama juga dipaparkan oleh *staff* konsultan pajak, yang menyatakan bahwa *staff* konsultan pajak membantu Bapak Eka berperan dalam administrasi klien dengan cara dengan mengingatkan waktu atau tanggal tenggat pembayaran, pelaporan, dan pengarsipan dokumen perpajakan klien.

Peran ke-4 konsultan pajak dalam penelitian ini yaitu, konsultan pajak berperan meningkatkan kesadaran klien untuk memiliki kepatuhan perpajakan. Konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan, yaitu Bapak Eka menjelaskan bahwa dalam membantu klien meningkatkan kesadaran akan pentingnya kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan, tindakan yang dilakukan adalah dengan menjelaskan berbagai risiko yang dapat timbul apabila terjadi kesalahan dalam pemenuhan kewajiban pajak, baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Konsultan pajak menjelaskan mengenai risiko kepada klien sebagai bentuk edukasi terhadap konsekuensi ketidaksesuaian dalam pembayaran pajak. Ketidaksesuaian tersebut bisa disebabkan oleh kesalahan perhitungan maupun kesalahan lainnya, baik yang disengaja maupun tidak. Langkah ini bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan klien terhadap kewajiban perpajakan agar mereka terhindar dari berbagai permasalahan akibat ketidakpatuhan.

Klien konsultan pajak menunjukkan peningkatan kepatuhan perpajakan, dari yang awalnya kurang lengkap dalam menyerahkan berkas perpajakan seperti

invoice atau laporan keuangan, menjadi lebih teratur dan lengkap dalam penyerahan berkas untuk pelaporan perpajakannya. Dampak tersebut berasal dari mitigasi risiko konsultan pajak, bahwa apabila terdapat kelalaian atau data yang tidak lengkap maka akan berdampak negatif di kemudian hari seperti pengenaan denda, yang mana hal tersebut tidak diinginkan oleh klien sebagai Wajib Pajak. Peran konsultan pajak ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Tirtana dan Sadiqin (2021: 300) yang juga menjelaskan bahwa konsultan pajak harus memberikan pengertian kepada masyarakat mengenai kewajibannya sebagai wajib pajak, manfaat serta hukuman apabila melalaikan kewajiban perpajakan.

Penelitian tersebut juga mengidentifikasi terkait peran konsultan pajak dalam meningkatkan kesadaran Wajib Pajak agar memiliki kepatuhan terhadap kewajiban perpajakannya. Peran konsultan pajak dalam hal ini didukung validitasnya dengan pernyataan *staff* konsultan pajak bahwa dengan penggunaan konsultan pajak, terjadi peningkatan kepatuhan perpajakan pada klien yang terlihat dari laporan perpajakan yang lebih terstruktur dibanding tahun sebelumnya, serta lebih menyadari akan kewajiban perpajakannya setiap bulan. Klien konsultan pajak dalam penelitian ini yaitu Bapak FT, menunjukkan bahwa beliau sudah memiliki kepatuhan perpajakan sebelum menggunakan jasa konsultan pajak, sehingga penggunaan jasa konsultan pajak tidak meningkatkan kepatuhan perpajakannya, hal tersebut beliau tunjukkan melalui ketepatan waktu pelaporan yang konsisten sebelum dan sesudah menggunakan jasa konsultan pajak.

Bapak FT tergolong sebagai Wajib Pajak yang patuh akan perpajakan, namun peneliti juga sempat menemui ada beberapa klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan yang terlambat atau keliru dalam mengerjakan pelaporan perpajakan mereka. Kesalahan ini tidak dibuat dengan sengaja, namun disebabkan karena ketidaktahuan mereka di bidang perpajakan. Mereka bingung dalam menentukan atau memperhitungkan transaksi dan pendapatan apa saja yang menjadi objek pajak, dan bagaimana cara pelaporannya.

Konsultan pajak juga mengemukakan terkait faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan tersebut, hal ini penting diidentifikasi untuk mengetahui alasan-alasan mendasar mengapa klien patuh atau tidak, dan dengan mengaitkan faktor-faktor kepatuhan klien dengan peran konsultan pajak peneliti dapat memperkuat argumen bahwa keberadaan konsultan pajak membawa dampak yang nyata. Bapak Eka selaku konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan memaparkan bahwa menurut beliau faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan klien antara lain edukasi, sanksi, pola pikir, situasi ekonomi dan politik. Kombinasi dari faktor internal seperti pola pikir dan edukasi, serta faktor eksternal seperti sanksi dan situasi ekonomi-politik, dianggap berpengaruh dalam membentuk sikap patuh atau tidak patuh klien terhadap kewajiban pajaknya.

Peran ke-5 konsultan pajak dalam penelitian ini yaitu konsultan pajak berperan membantu klien dalam mengupayakan efisiensi pajak untuk klien. Bapak Eka selaku konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan

Rekan membantu klien dalam mencapai efisiensi besaran nominal pajak dengan berbagai cara seperti *tax planning*, *tax review*, maupun mitigasi risiko perpajakan.

Salah satu *tax planning* yang biasa diberikan oleh konsultan pajak adalah saran untuk pemilihan jenis badan usaha yang sesuai. Tindakan tersebut diberikan, karena dengan adanya perbedaan jenis usaha, akan menghasilkan perhitungan perpajakan yang berbeda pula. *Tax planning* yang diberikan Bapak Eka tidak hanya berupa saran pemilihan jenis badan usaha yang sesuai, tentunya masih ada perencanaan pajak lainnya yang Bapak Eka berikan kepada klien untuk efisiensi perpajakan klien. Pemberian *tax planning* dilakukan secara mandiri oleh Bapak Eka tanpa ada bantuan pihak lain, sehingga detail pemberian *tax planning*, jenis *tax planning*, serta langkah-langkahnya tidak diketahui oleh pihak luar kecuali Bapak Eka dan klien yang bersangkutan.

Hal ini sangat sinkron dengan penelitian terdahulu oleh Elhusza dkk., (2023: 116) dengan hasil penelitian bahwa peran konsultan pajak dalam manajemen perpajakan sangat penting, terutama dalam fungsi-fungsi seperti *tax planning* (perencanaan pajak), *tax organizing* (pengorganisasian pajak), *tax actuating* (pelaksanaan pajak), dan *tax controlling* (pengendalian pajak). Konsultan pajak membantu perusahaan menyusun strategi yang tepat untuk meminimalkan beban pajak tanpa melanggar regulasi. Peran Bapak Eka selaku konsultan pajak dalam hal mengoptimalkan pajak klien juga didukung validitasnya dengan pernyataan klien dan *staff* beliau. *Staff* konsultan pajak menyatakan bahwa Bapak Eka berperan dalam mengupayakan efisiensi pajak

klien dengan memberikan strategi perencanaan pajak berdasarkan situasi klien dan peraturan perpajakan yang berlaku. Klien konsultan pajak, menyatakan beliau merasakan pengeluaran untuk beban pajak menjadi lebih hemat dengan adanya *tax planning* dari Bapak Eka selaku konsultan pajak untuk pemilihan jenis usaha yang lebih menguntungkan.

Peran ke-6 konsultan pajak dalam penelitian ini yaitu konsultan pajak berperan mendampingi klien saat mendapat SP2DK atau audit pajak. Bapak Eka selaku konsultan pajak tidak hanya membantu dalam hal teknis dan administratif perpajakan saja. Konsultan pajak juga membantu mencari solusi dan memberikan pendampingan apabila terdapat klien yang mendapatkan SP2DK atau Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan.

Pemeriksaan pajak maupun SP2DK sering dianggap sebagai hal yang menakutkan bagi klien. SP2DK dipersepsikan sebagai ancaman karena menunjukkan adanya perhatian khusus dari otoritas pajak terhadap aktivitas pelaporan perpajakan klien. Klien membutuhkan pendampingan dari pihak profesional dalam keadaan seperti ini. Bapak Eka melakukan pendampingan tersebut dengan cara mempelajari poin permasalahan yang ada pada klien dalam SP2DK, mengumpulkan data terkait SP2DK dan menemui AR untuk mengklarifikasi permasalahan klien. Frekuensi klien dalam mendapat SP2DK di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan tidak menentu. Penyebab klien di kantor ini mendapat SP2DK pun bermacam-macam seperti terdapat perbedaan data yang ada, terdapat data yang belum masuk, perbedaan interpretasi akan aturan, dan perbedaan asumsi yang digunakan.

Peran konsultan pajak dalam hal pendampingan audit pajak sejalan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Adam Ismail (2022), dengan hasil penelitian bahwa peran seorang konsultan pajak tidak hanya sebatas menyediakan jasa konsultasi akan tetapi menjadi kuasa atau mewakili dalam pendampingan pemeriksaan Wajib Pajak. Bapak Eka selaku konsultan pajak yang bekerja dengan profesional, juga memaparkan bahwa beliau menjaga privasi kliennya dengan menjaga data mereka tidak sampai bocor ke pihak yang tidak berkepentingan. Hal tersebut mencerminkan bahwa Bapak Eka menjalankan kode etik beliau sebagai konsultan pajak sesuai dengan Kode etik IKPI pasal 4 (IKPI, 2019)

Peran ke-7 konsultan pajak dalam penelitian ini yaitu konsultan pajak berperan membantu klien dalam menerapkan sistem *self-assessment*. Sistem *self-assessment* sendiri merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Rahayu, 2013: 43). Pengertian sistem *self assessment* tersebut menunjukkan bahwa tidak dipungkiri jika Wajib Pajak membutuhkan bantuan profesional untuk memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya secara mandiri. Konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi juga berperan dalam membantu kliennya dalam penerapan sistem ini. Bapak Eka tidak menjelaskan secara rinci bentuk peran seperti apa yang beliau berikan kepada klien dalam sistem ini, namun dapat dilihat secara jelas melalui peran-peran lain yang beliau berikan sebagai konsultan pajak dan pernyataan klien bahwa mereka menggunakan jasa konsultan pajak termasuk untuk melapor dan

memperhitungkan pajak terutangnya dikarenakan kurangnya pengetahuan apabila harus memperhitungkan dan melaporkannya sendiri.

Sistem *self-assessment* menurut Bapak Eka bukanlah sistem yang menguntungkan tetapi justru membingungkan karena banyak *grey area*, namun beliau tidak menjelaskan secara terperinci seperti apa *grey area* yang dimaksudkan dalam sistem *self-assessment* ini. Penelitian terdahulu oleh Lazuardi dan Rakhmayani (2018: 1157) menyatakan bahwa ”*Grey area* perpajakan adalah keadaan, transaksi atau kejadian yang dicurigai atau diindikasikan akan terekspos oleh peraturan perpajakan, akan tetapi tidak ada peraturan perpajakan yang berlaku saat ini yang bisa diterapkan terhadap hal tersebut.” Pengertian *grey area* perpajakan tersebut menafsirkan bahwa dalam hal perpajakan terdapat beberapa transaksi yang diduga diatur dalam perpajakan sehingga dikenakan pajak, namun transaksi tersebut tidak secara eksplisit tertulis dan diatur dalam Undang-Undang perpajakan sehingga hal tersebut dapat membingungkan bagi Wajib Pajak.

Pernyataan tersebut juga sejalan dengan artikel yang ditulis oleh Rahmawati & Syafitri (2018) dalam sistus DDTC *News* yang membahas terkait *grey area* pada *withholding tax* di Indonesia. Artikel tersebut memuat bahwa sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia saat ini adalah *self assessment system*. Sistem ini berarti pajak yang dihitung, disetor, dan dilaporkan berdasar pada kejujuran Wajib Pajak yang bersangkutan, dalam mengurangi risiko dari penerapan sistem ini, terdapat *withholding tax system* yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memungut pajak terutang seperti badan atau orang berwajib yang melakukan pemotongan pajak. *Withholding tax system*

sendiri memiliki risiko berupa sanksi administrasi jika terdapat kesalahan seperti keterlambatan melapor atau menyetor, oleh karena itu penting untuk pihak pemerintah mempertegas jenis-jenis penghasilan yang dikenakan untuk mengurangi *grey area* pada sistem perpajakan di Indonesia.

Teori tersebut sesuai dengan pemaparan Bapak Eka yang mengatakan bahwa *self assessment system* membingungkan karena banyak *grey area*. *Grey area* sendiri dapat digambarkan sebagai situasi yang tidak hitam maupun putih sehingga berada di keadaan yang tidak jelas, yang juga berlaku dalam penetapan peraturan terkait transaksi atau penghasilan apa saja yang dikenakan pajak. *Grey area* yang dimaksudkan Bapak Eka juga bisa ditafsirkan sebagai wewenang Wajib Pajak yang melaporkan perpajakannya secara mandiri. Bapak Eka selaku konsultan pajak, meskipun membantu klien dalam beberapa aspek perpajakan klien tetap tidak bisa mengetahui realitas transaksi maupun penghasilan yang ada pada klien. Hal tersebut dikarenakan sistem *self assessment* membuat Wajib Pajak melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya, yang melibatkan kejujuran klien dalam pemberian berkas administratif perpajakannya kepada Bapak Eka selaku konsultan pajak yang membantu klien, sehingga kejujuran atau ketidakjujuran klien dalam hal tersebut tidak diketahui kebenarannya yang menimbulkan *grey area* bagi Bapak Eka.

Peran Bapak Eka dalam membantu klien menerapkan sistem *self assessment* juga didukung dengan jawaban klien beliau sendiri yang menjadi informan dalam penelitian ini. Klien tersebut yaitu Bapak FT, beliau menjelaskan bahwa merasa lebih terbantu dalam hal menerapkan sistem *self assessment*

dibandingkan dalam hal ketepatan waktu. Untuk *staff* konsultan pajak, 2 orang *staff* dalam penelitian ini juga memaparkan bahwa konsultan pajak membantu klien dalam memenuhi administrasi maupun teknis perpajakan klien, yang mengindikasikan bahwa konsultan pajak membantu klien dalam menerapkan *self assessment system*.

Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab beliau sebagai konsultan pajak menemui beberapa kendala dan tantangan baik yang sering dihadapi klien beliau maupun Bapak Eka sendiri. Kendala yang kerap dialami klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan adalah mendapat SP2DK. Bapak Eka memberi solusi seperti mitigasi risiko perpajakan kepada klien, beliau juga banyak berdoa dalam membantu klien menghadapi permasalahan tersebut. Kendala dan tantangan yang dialami Bapak Eka selaku konsultan pajak adalah pemahaman klien beliau yang berbeda-beda, klien yang suka membanding-bandingkan tanpa tahu permasalahannya, pihak otoritas pajak yang terus berganti diikuti dengan pola pikir yang mereka berbeda, sehingga pihak Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan harus selalu beradaptasi dengan situasi, kondisi, dan Undang-Undang perpajakan yang berlaku.

Bapak Eka selaku konsultan pajak juga memaparkan bahwa profesi beliau sebagai konsultan pajak semakin kompleks jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Profesi Bapak Eka selaku konsultan pajak juga membuat beliau menghadapi beberapa tantangan seperti permintaan klien yang sering berbenturan dengan peraturan perpajakan, dan peraturan perpajakan yang semakin minim

celah. Solusi yang ditempuh beliau adalah dengan cara menjelaskan mitigasi risiko perpajakan kepada klien, dan mempelajari dan mencari celah kembali akan aturan tersebut.

4.2 Peran *Staff* Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan dalam Membantu Konsultan Pajak serta Hambatan dan Solusinya

Staff konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan merupakan pihak yang paling dekat dalam mendampingi konsultan pajak saat memberikan layanan kepada klien. *Staff* sebagai pihak yang membantu konsultan pajak, menggambarkan sejumlah peran penting yang dijalankan oleh konsultan pajak dalam mendukung pemenuhan kewajiban perpajakan untuk klien. Peran tersebut antara lain; memastikan klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakan, menjelaskan setiap pembaruan peraturan perpajakan kepada klien, membantu klien mengurus administrasi perpajakan, meningkatkan kepatuhan perpajakan klien, dan merencanakan pajak yang lebih efisien untuk klien. Kerja sama konsultan pajak dan *staff* konsultan pajak juga memainkan peran penting untuk mempermudah proses pendampingan dan konsultasi perpajakan untuk klien sebagai Wajib Pajak.

Peran pertama yaitu konsultan pajak bersama *staff* memastikan klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakan. *Staff* konsultan pajak memaparkan bahwa konsultan pajak memegang peranan yang cukup krusial dalam memastikan klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Konsultan pajak bersama *staff* konsultan pajak, terlebih dahulu memberikan

edukasi terkait peraturan perpajakan yang relevan sesuai kewajiban perpajakan klien. *Staff* konsultan pajak juga membantu konsultan pajak memberikan penjelasan kepada klien menggunakan bahasa dan penjelasan yang sederhana agar lebih mudah dimengerti oleh klien, serta memberikan ilustrasi dan contoh terkait peraturan perpajakan tersebut. Edukasi ini tidak hanya berfokus pada pemahaman terhadap regulasi perpajakan, tetapi juga menekankan bagaimana peraturan tersebut diaplikasikan dalam kewajiban dan perhitungan pajak yang harus dipenuhi oleh klien.

Pendekatan edukatif ini bertujuan agar klien tidak hanya sekadar menjalankan kewajiban perpajakannya, tetapi juga memahami secara menyeluruh dasar hukumnya. Tindakan konsultan pajak bersama *staff* konsultan pajak tersebut terbukti berdampak positif karena dengan pemberian edukasi secara berkala perihal perpajakan dan undang-undang perpajakan yang berlaku saat ini, secara tidak langsung akan menumbuhkan rasa ingin tahu Wajib Pajak. Klien sebagai Wajib Pajak akan termotivasi untuk mempelajari dan memahami aturan undang-undang perpajakan yang berlaku beserta teknis perpajakannya meskipun tidak menutup kemungkinan masih ada Wajib Pajak yang belum bisa beradaptasi dengan peraturan dan undang-undang perpajakan tersebut.

Fenomena ini juga terdapat dalam penelitian terdahulu oleh Tirtana dan Sadiqin (2021: 304) dengan hasil penelitian bahwa dalam melaksanakan praktiknya konsultan harus mengedukasi masyarakat sebagai Wajib Pajak untuk lebih memahami berbagai peraturan perpajakan yang telah ditetapkan oleh fiskus atau Direktorat Jendral Pajak (DJP) agar masyarakat dapat memastikan seluruh

hak dan kewajiban perpajakannya terlaksana dengan benar. Peran konsultan pajak menurut pernyataan *staff* dalam memastikan klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakan tersebut, terbukti valid. Hal ini dikarenakan Bapak Eka sendiri selaku konsultan pajak, dan klien yang menjadi informan dalam penelitian ini, juga memberikan informasi yang sama terkait peran dalam hal memastikan klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Bapak Eka menyatakan bahwa beliau membantu klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan cara memberikan edukasi dan pemahaman terkait perpajakan secara umum, peraturan perpajakan, dan perhitungannya. Klien konsultan pajak sendiri dalam penelitian ini, yaitu Bapak FT juga memaparkan bahwa beliau merasa terbantu dalam memahami peraturan perpajakan yang rumit dan dinamis.

Staff konsultan pajak juga membantu konsultan pajak menjelaskan pembaruan peraturan perpajakan kepada klien. *Staff* konsultan pajak membantu konsultan pajak menjelaskan kepada klien apabila ada peraturan kebijakan perpajakan yang rumit atau baru dengan memberikan edukasi baik secara daring melalui grup *chat* maupun secara langsung. Edukasi tersebut dilakukan dengan cara menjelaskan peraturan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, sehingga klien lebih mudah memahami implikasi dari setiap peraturan terhadap bisnis atau situasi keuangan mereka. Dampak positif dari pemberian edukasi tentang peraturan perpajakan tersebut, membuat peraturan pajak yang rumit dan kerap berubah bisa dipahami dan dimengerti pengaplikasiannya oleh klien pada kewajiban perpajakan mereka.

Peran seperti ini sesuai dengan hasil penelitian oleh Khairannisa dan Cheisviyanny (2019: 1159-1160), dimana penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa Wajib Pajak memilih menggunakan jasa konsultan pajak karena mereka kurang memahami peraturan perpajakan. Konsultan pajak dibantu dengan *staff* membantu klien dalam memahami pembaruan peraturan perpajakan, tidak hanya berdasarkan sudut pandang *staff* saja. Konsultan pajak membantu klien memahami pembaruan peraturan tersebut dengan menjelaskan interpretasi aturan yang benar dan contohnya, serta menjelaskan mengapa aturan tersebut dibuat. Klien konsultan pajak juga menyampaikan peran konsultan pajak membantu beliau memahami peraturan perpajakan yang kerap berubah melalui pemaparan alasan beliau menggunakan jasa konsultan pajak.

Peran ke-3 yaitu konsultan pajak dibantu dengan *staff* dalam membantu klien mengurus administrasi perpajakan mereka. *Staff* konsultan pajak menjelaskan bahwa dalam membantu klien mengurus administrasi perpajakan, mereka melakukan beberapa tahapan. Pertama, mereka memberikan edukasi terlebih dahulu terhadap klien kemudian memberikan pendampingan dengan cara mengingatkan waktu atau tanggal tenggat pembayaran, pelaporan dan pengarsipan. Konsultan pajak dibantu dengan *staff* konsultan pajak juga menghimbau klien untuk menyerahkan berkas perpajakan mereka seperti *invoice*, laporan keuangan, dan dokumen penunjang transaksi pajak secara lengkap. Hal ini berguna agar pelaporan perpajakan klien dapat dikerjakan dengan benar dan tepat waktu, sehingga tidak menimbulkan denda untuk klien sebagai Wajib Pajak.

Staff konsultan pajak juga menjelaskan dalam hal pendampingan klien bergantung pada kasus yang dialami oleh masing-masing klien, jika klien bersikap patuh maka akan memudahkan pihak kantor konsultan pajak dalam mengingatkan klien dalam pengarsipan data *input* maupun *output* yang akan sangat berpengaruh dalam efisiensi pelaporan perpajakan khususnya dalam penerbitan dan pengarsipan data. Konsultan pajak dan *staff* konsultan pajak memanfaatkan alat bantu berupa grup *chat* klien dalam hal membantu administrasi perpajakan klien, dan untuk klien yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut bisa dijadwalkan untuk membuat janji temu dengan konsultan pajak. Peran konsultan pajak dalam hal membantu administrasi perpajakan klien ini sejalan dengan penelitian terdahulu Nugraheni dkk., (2021: 54) yang juga menjelaskan bahwa Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak dalam upaya pemenuhan administrasi perpajakan secara tepat waktu.

Peran konsultan pajak dalam hal membantu administrasi perpajakan, tidak hanya berdasarkan pemaparan *staff*. Bapak Eka sendiri selaku konsultan pajak menyatakan bahwa beliau membantu administrasi klien dengan cara membantu memenuhi administrasi tersebut dengan tepat waktu. Klien konsultan pajak yang menjadi informan dalam penelitian ini juga menyatakan bahwa beliau terbantu dalam melaporkan SPT Tahunan, beliau juga mempersiapkan berkas atau dokumen pendukung pelaporan pajak sebelum tanggal tenggat waktu yang ditentukan. Konsultan pajak juga membantu beliau melakukan pelaporan perpajakan dengan metode dan perhitungan yang benar.

Peran ke-4 yaitu konsultan pajak dan *staff* meningkatkan kepatuhan perpajakan klien. Konsultan pajak dibantu dengan *staff* konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan mendampingi klien dengan memberikan penjelasan dan pemahaman kepada klien terkait kewajiban perpajakan mereka. Konsultan pajak juga memberikan mitigasi risiko kepada klien, agar mereka tidak melakukan penyimpangan yang dapat menyebabkan timbulnya denda atau sanksi. *Staff* konsultan pajak selaku pihak yang membantu konsultan pajak menjalankan perannya, melihat adanya peningkatan kepatuhan klien setelah menerima pendampingan dari konsultan pajak.

Staff konsultan pajak memaparkan bahwa salah satu faktor yang mendukung peningkatan tersebut adalah pemahaman klien, *staff* konsultan pajak dalam hal ini membantu memberikan penjelasan dan pemahaman terhadap kewajiban perpajakan klien dan risiko yang akan terjadi apabila Wajib Pajak melanggar atau menyeleweng dari peraturan tersebut, sehingga ini membuat klien lebih sadar akan kewajiban perpajakannya. *Staff* konsultan pajak menilai adanya peningkatan kepatuhan perpajakan berdasarkan pelaporan perpajakan dari Wajib Pajak yang lebih terstruktur, dari yang awalnya tidak paham akan pelaporan perpajakannya Wajib Pajak jadi lebih menyadari bahwa setiap bulan mereka memiliki kewajiban perpajakan yang diberlakukan. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Tirtana dan Sadiqin (2021: 300) yang memaparkan bahwa dengan konsultan pajak memberikan pengertian, serta menjelaskan hukuman atau risiko yang ditanggung apabila Wajib Pajak melalaikan kewajiban perpajakannya, dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak akan

kewajiban perpajakan mereka. *Staff* konsultan pajak juga memaparkan faktor eksternal yang mungkin mempengaruhi tingkat kepatuhan tersebut, menurutnya faktor eksternal datang dari sistem perpajakan yang rumit dan justru menyulitkan bagi Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Peran konsultan pajak dalam membantu klien meningkatkan kepatuhan perpajakannya menurut *staff*, juga valid dengan penjelasan konsultan pajak sendiri yaitu Bapak Eka bahwa dalam membantu klien meningkatkan kesadaran akan pentingnya kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan, tindakan yang dilakukan adalah dengan menjelaskan berbagai risiko yang dapat timbul apabila terjadi kesalahan dalam pemenuhan kewajiban pajak, baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Untuk klien dalam penelitian ini, beliau tidak merasakan adanya peningkatan kepatuhan tersebut, karena sebelum dan sesudah menggunakan jasa konsultan pajak beliau sudah melaporkan kewajiban perpajakannya tepat waktu, beliau lebih menekankan bahwa lebih terbantu dalam perhitungan, pemahaman peraturan, dan penerapan sistem perpajakan. Bapak FT tergolong klien yang memiliki kepatuhan perpajakan di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan, hal ini terbukti dari hasil temuan dalam penelitian ini, tetapi juga ditemui beberapa klien yang memang belum memiliki kepatuhan perpajakan sebelum menggunakan jasa konsultan pajak. Ketidakpatuhan tersebut terjadi secara tidak sengaja karena ketidaktahuan klien sebagai Wajib Pajak dalam bidang perpajakan.

Peran ke-5 yaitu konsultan pajak bersama dengan *staff* mengupayakan perencanaan pajak yang lebih efisien untuk klien. Pemberian *tax planning* atau

perencanaan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan dilakukan oleh Bapak Eka alias konsultan pajak sendiri tanpa campur tangan dari pihak lain termasuk *staff*. *Tax planning* yang diberikan oleh Bapak Eka tentunya legal (*tax avoidance*), sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku, karena jika tidak akan menimbulkan permasalahan serius bagi klien berupa indikasi ke arah *tax evasion*. *Staff* konsultan pajak tidak terlibat secara langsung dalam pemberian perencanaan pajak kepada klien. *Staff* di sini hanya membantu mengedukasi, menerbitkan faktur pajak, membuat bukti potong, serta mengingatkan tenggat waktu pembayaran dan pelaporan. *Staff* konsultan pajak memaparkan bahwa konsultan pajak sebelum memberikan perencanaan pajak untuk efisiensi besaran pajak klien, terlebih dahulu memahami terkait kewajiban perpajakan klien dan mempertimbangkan situasi klien tersebut.

Salah satu perencanaan pajak yang diberikan Bapak Eka adalah saran untuk klien dalam pemilihan jenis badan usaha yang menguntungkan. *Tax planning* atau perencanaan pajak yang diberikan Bapak Eka tentunya tidak hanya dalam saran jenis usaha. Peneliti tidak dapat membahas selengkapnya karena perencanaan pajak secara detail menjadi privasi yang merupakan kewajiban konsultan pajak dan hak klien sebagai pengguna jasa konsultan pajak. Peran konsultan pajak terkait efisiensi perpajakan klien sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Elhusza dkk., (2023: 119) dengan hasil bahwa konsultan pajak membantu perusahaan menyusun strategi (*tax planning*) yang tepat untuk meminimalkan beban pajak tanpa melanggar regulasi. Peran konsultan pajak dalam membantu efisiensi perpajakan klien juga didukung dengan pernyataan

konsultan pajak, bahwa beliau membantu klien mengefisiensikan beban pajak mereka dengan berbagai dari *tax planning*, *tax review*, dan mitigasi risiko perpajakan. Klien konsultan pajak dalam penelitian ini yaitu Bapak FT, merasakan dampak positif dari perencanaan pajak yang diberikan Bapak Eka berupa saran perubahan jenis badan usaha yang lebih menguntungkan perhitungan perpajakan klien. Dampak positif tersebut adalah adanya penghematan beban pajak yang dibayarkan Bapak FT dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kerja sama konsultan pajak dan *staff* konsultan pajak sangat bermanfaat dan efektif dalam pemberian pelayanan, pendampingan, serta konsultasi perpajakan kepada klien sebagai Wajib Pajak. Konsultan pajak dan *staff* konsultan pajak bekerja sama dengan cara berdiskusi baik secara langsung maupun daring dalam memberikan konsultasi kepada klien selaku Wajib Pajak, bergantung pada urgensi permasalahan yang perlu dituntaskan. Kerja sama yang dilakukan oleh *staff* dan konsultan pajak ini mendorong pelayanan yang lebih responsif dan personal, karena *staff* biasanya lebih dekat secara administratif dengan klien, sementara konsultan memberikan arahan strategis yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan. Sinergi konsultan pajak dan *staff* menciptakan sistem kerja yang saling melengkapi demi tercapainya kepatuhan pajak klien secara optimal.

Staff konsultan pajak selaku pihak yang membantu konsultan memberikan jasa profesional perpajakan, tentu menghadapi kendala dan tantangan khusus dalam menjalankan tugasnya. *Staff* konsultan pajak menjelaskan bahwa kendala yang mereka alami bersifat teknis maupun administratif dan tidak ada yang lebih

dominan karena menurut *staff* konsultan pajak, jika terdapat kendala administratif dari klien seperti penyerahan data yang tidak lengkap maka akan menghambat atau berdampak terhadap teknis pelaporannya. Tantangan khusus yang dialami *staff* konsultan pajak terletak pada perbedaan pendekatan yang diberikan dalam mendampingi Wajib Pajak dengan bentuk usaha tertentu. Hal ini dikarenakan karena jika latar belakang atau bentuk usaha tidak sama maka peraturan dan kewajiban perpajakan yang dikenakan tentu berbeda. *Staff* konsultan pajak juga memiliki solusi dalam mengatasi kendala yang dialami agar tidak menghambat pemenuhan kewajiban perpajakan klien. Solusi yang mereka terapkan yaitu dengan memperluas ilmu pengetahuan tentang perpajakan melalui *review* dan telaah ulang terkait data yang sedang terkendala dan mempelajari kembali terkait aturan undang-undang perpajakan yang sedang berlaku.

4.3 Peran Konsultan Pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan Berdasarkan Perspektif Klien

Konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan memiliki beberapa peran dalam memberikan pelayanan dan konsultasi perpajakan kepada klien. Peran tersebut antara lain; membantu klien mengatasi kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakan, memberikan manfaat positif untuk perpajakan klien, mendorong efisiensi beban pajak yang dibayarkan klien, memaksimalkan kepatuhan perpajakan klien, membantu dalam penentuan jenis usaha yang sesuai untuk klien, dan membantu klien memahami kewajiban perpajakannya.

Klien konsultan pajak dalam penelitian ini yaitu Bapak FT. Beliau menjadi Wajib Pajak sejak tahun 2012, namun belum menggunakan jasa konsultan pajak sejak awal mula menjadi Wajib Pajak. Bapak FT membagikan pengalamannya pada awal mula menjadi Wajib Pajak saat menggunakan jasa perpajakan yang belum terdaftar dan resmi, sehingga menimbulkan adanya kekeliruan dalam pengerjaan kewajiban perpajakan beliau. Hal ini membuktikan bahwa kualitas dan legalitas konsultan pajak juga berpengaruh terhadap konsultasi perpajakan yang diberikan. Bapak FT baru menggunakan jasa konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan sejak tahun 2023. Perusahaan beliau sendiri belum memiliki *staff* di bagian pajak, hanya terdapat admin yang membuat laporan keuangan bulanan untuk transaksi perusahaan beliau.

Bapak FT sebagai Wajib Pajak memaparkan beberapa alasan mendasar beliau dalam menggunakan konsultan pajak. Alasan salah satu klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan yaitu Bapak FT dalam menggunakan konsultan pajak adalah dikarenakan kurangnya pemahaman beliau di bidang perpajakan utamanya dalam hal peraturan dan undang-undang perpajakan. Bapak FT selaku klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan juga memaparkan bahwa perubahan peraturan perpajakan yang cepat dan sering membuat beliau sulit memahami terkait peraturan tersebut dan tidak memiliki waktu untuk mempelajarinya secara mandiri. Oleh karena itu, Bapak FT memutuskan untuk menggunakan jasa konsultan pajak yang dirasa efektif untuk mengatasi permasalahan tersebut. Penggunaan jasa konsultan pajak resmi dan terdaftar yaitu di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan beliau

ketahui dari sesama rekan usaha. Beliau juga memaparkan bahwa pada awal mula beliau menjadi Wajib Pajak, sering terjadi salah pemahaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dikarenakan kurangnya edukasi beliau di bidang perpajakan.

Beberapa klien lain di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan menggunakan konsultan pajak tidak hanya karena kurangnya pemahaman terhadap peraturan perpajakan. Alasan-alasan lain yaitu, mulai dari kebutuhan untuk mendapatkan konsultasi perpajakan dari pihak profesional, kurangnya edukasi perpajakan, pernah atau sering mendapat denda pajak karena kurangnya pemahaman dalam memenuhi kewajiban perpajakan, kebutuhan untuk menentukan jenis usaha yang sesuai dan menguntungkan, ingin lebih fokus mengurus bisnis atau usaha, dan sebagian klien juga merasa dengan adanya bantuan konsultan pajak merasa lebih aman dari denda dan sanksi pajak.

Fenomena tersebut sejalan dengan penelitian oleh Elhusza dkk., (2023: 115), yang menyatakan bahwa konsultan pajak memberikan peran dalam membantu Wajib Pajak untuk memahami sulitnya bahasa peraturan perpajakan. Wajib Pajak juga dapat meminimalkan risiko kesalahan dan membantu kemajuan usahanya jika menggunakan jasa konsultan pajak. Penelitian terdahulu oleh Khairannisa dan Cheisviyanny (2019: 1159) juga memaparkan hal yang sama, bahwa alasan Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak antara lain kurangnya pengetahuan di bidang perpajakan, ingin lebih fokus dalam melakukan kegiatan usaha, peraturan perpajakan yang berbelit-belit, dan ingin terhindar dari sanksi perpajakan.

Peran konsultan pajak dalam hal membantu klien memahami perubahan peraturan perpajakan yang cukup sering dan rumit, juga dipaparkan oleh Bapak Eka sendiri selaku konsultan pajak. Bapak Eka mengatakan bahwa beliau membantu klien memahami interpretasi peraturan perpajakan dengan benar, serta memberikan pemahaman tentang perpajakan. Dua *staff* yang menjadi informan dalam penelitian ini juga menyampaikan hal yang sama bahwa Bapak Eka membantu klien menafsirkan peraturan perpajakan yang rumit, bahkan *staff* sendiri ikut membantu Bapak Eka dengan cara menjelaskan kepada klien menggunakan bahasa yang lebih mudah dipahami.

Bapak FT menghadapi kesulitan yang kerap dialami selama menjadi Wajib Pajak. Kesulitan tersebut terletak pada masalah memperhitungkan dan memahami peraturan perpajakan. Menurut beliau, perpajakan memiliki banyak jenis dan tarif perhitungan yang sulit dikerjakan dan dipahami secara mandiri, beliau juga mengungkapkan kekecewaannya bahwa apabila terdapat kesalahan perhitungan pajak meskipun tidak disengaja tetap tidak ada pemakluman dari otoritas pajak. Para klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan tidak hanya menghadapi kendala dalam memahami peraturan perpajakan yang berlaku. Klien sebagai Wajib Pajak, juga kerap mengalami kebingungan dalam mengidentifikasi jenis pendapatan atau transaksi yang seharusnya dikenai pajak dan yang tidak. Selain itu, sebagian klien masih belum mampu mengisi formulir pelaporan pajak secara mandiri, yang kemudian berdampak pada keterlambatan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan mereka.

Peran konsultan pajak dalam situasi tersebut, menjadi sangat krusial dalam mendampingi klien menjalankan kewajiban perpajakannya secara tepat. Konsultan tidak hanya memberikan penjelasan mengenai ketentuan yang berlaku, tetapi juga membantu klien dalam mengklasifikasikan jenis pendapatan dan transaksi yang relevan dengan objek pajak. Selain itu, konsultan pajak turut membimbing klien dalam proses pengisian formulir pelaporan, sehingga mencegah kesalahan administratif serta mengurangi risiko keterlambatan pelaporan yang dapat berujung pada sanksi. Pendampingan ini menciptakan rasa aman bagi klien, karena mereka tidak lagi merasa kewajiban perpajakan sebagai beban yang membingungkan, melainkan sebagai bagian dari tanggung jawab yang dapat dipenuhi dengan bimbingan yang tepat.

Bapak FT lebih lanjut juga memaparkan pandangan beliau terhadap pentingnya membayar pajak. Menurut beliau, membayar pajak tidak terlalu penting untuk Wajib Pajak melainkan penting bagi negara. Bapak FT juga menyampaikan harapannya untuk sistem perpajakan di Indonesia agar memberikan fasilitas yang lebih baik terutama di sektor kesehatan dan pensiunan bagi para pekerja. Bapak FT juga belum merasakan adanya manfaat positif dari pajak yang beliau bayarkan, beliau merasa tidak ada penghargaan khusus untuk Wajib Pajak yang patuh dan justru merasa kesulitan dalam perhitungan pajaknya karena bagi beliau sistem perpajakan di Indonesia cukup rumit. Namun, di samping manfaat positif Bapak FT juga tidak menganggap beban pajak sebagai sesuatu yang mengurangi pendapatannya, karena beliau telah

menyisihkan/menganggarkan pajak yang perlu dibayarkan melalui PPN yang beliau dapatkan dari *customer*.

Bapak FT selaku salah satu klien konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan membagikan manfaat yang dirasakan sejak menggunakan jasa konsultan pajak. Beliau merasa penggunaan jasa konsultan pajak sangat bermanfaat untuk berkonsultasi terkait perpajakan, membuat dan melaporkan SPT Masa maupun SPT Tahunan dan memudahkan pemenuhan kewajiban perpajakannya dengan adanya bantuan profesional dari konsultan pajak. Hal ini juga didukung dengan pernyataan *staff* konsultan pajak maupun konsultan pajak, yang menyatakan bahwa konsultan pajak berperan dalam memberikan edukasi perpajakan dan *staff* konsultan pajak menyampaikan bahwa konsultan pajak membantu pelaporan perpajakan klien menjadi lebih terstruktur.

Manfaat ke arah positif yang Bapak FT rasakan juga sinkron dengan pemaparan konsultan pajak maupun *staff* konsultan pajak. Bapak Eka sendiri selaku konsultan pajak juga menjelaskan bahwa beliau membantu klien dalam memahami peraturan perpajakan dan memberikan mitigasi risiko perpajakan, agar klien tidak mendapatkan denda atau sanksi. Penjelasan *staff* konsultan pajak juga mendukung validitas pernyataan Bapak FT. *Staff* konsultan pajak menjelaskan bahwa dengan dibantunya klien sebagai Wajib Pajak oleh konsultan pajak, terdapat adanya perubahan dari Wajib Pajak ke arah yang lebih baik. Hal tersebut terlihat dari pelaporan perpajakan klien yang lebih terstruktur dan kesadaran klien dalam mempersiapkan berkas guna mempermudah proses pelaporan perpajakan mereka.

Konsultan pajak juga berperan mengupayakan besaran pajak yang lebih efisien bagi klien. Bapak FT sebagai salah satu klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan, menyampaikan bahwa dengan menggunakan jasa konsultan pajak terdapat dampak positif berupa adanya perubahan pada nominal pajak yang beliau bayarkan. Penggunaan jasa konsultan pajak membuat pengeluaran perpajakan beliau lebih hemat dengan pemberian saran perubahan jenis usaha. Konsultan pajak juga membuat kewajiban perpajakan beliau minim terkena sanksi ataupun denda. Peran konsultan pajak ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Elhusza dkk., (2023: 119) dengan hasil penelitian bahwa konsultan pajak merancang strategi yang efektif untuk mengurangi beban pajak secara legal dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Peran konsultan pajak dalam hal membantu efisiensi perpajakan klien tidak hanya dinyatakan oleh klien sendiri. Bapak Eka sendiri selaku konsultan pajak juga menyampaikan bahwa beliau mengupayakan efisiensi pajak klien dengan cara memberikan *tax planning*, *tax review* dan mitigasi risiko. *Staff* konsultan pajak juga menyampaikan peran konsultan pajak dalam hal efisiensi beban pajak klien. Konsultan pajak membantu klien dengan cara memberikan perencanaan pajak yang sesuai dengan situasi klien dan peraturan perpajakan yang berlaku.

Bapak FT sebagai salah satu klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan, sekaligus sebagai informan dalam penelitian ini juga memaparkan bahwa beliau lebih terbantu dalam memahami peraturan-peraturan perpajakan, dibandingkan terbantu dari segi aspek ketepatan waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Beliau memaparkan apabila dilihat dari segi

waktu pelaporan dan pembayaran pajak, sama saja seperti sebelum menggunakan jasa konsultan pajak. Bapak FT termasuk dalam klien yang memiliki kepatuhan perpajakan di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan karena beliau selalu melaporkan kewajiban perpajakannya tepat waktu, meskipun beliau masih menghadapi kesulitan dan keterbatasan dalam memahami peraturan dan perhitungan perpajakan secara maksimal.

Pada kasus Bapak FT sebagai klien yang menjadi informan dalam penelitian ini, beliau justru menekankan terbantu dalam memahami peraturan perpajakan, dan menerapkan sistem *self assessment* dengan adanya bantuan konsultan pajak. Peran konsultan pajak dalam membantu klien menerapkan sistem *self assessment* juga terdapat pada penelitian terdahulu oleh Basuki (2018: 369) yang memaparkan bahwa konsultan pajak membantu klien menerapkan sistem *self assessment* guna tercapainya kepatuhan perpajakan. Penelitian tersebut juga memuat pernyataan bahwa Wajib Pajak termotivasi untuk menggunakan jasa konsultan pajak karena prosedur perpajakan yang rumit dan banyak *grey area* yang membingungkan. Pernyataan ini juga sinkron dengan pemaparan Bapak Eka yang menceritakan dalam perannya membantu klien untuk menerapkan sistem *self assessment*, beliau mendapati banyak *grey area* yang membingungkan. Pemaparan menurut *staff* konsultan pajak, memang tidak secara eksplisit mengatakan Bapak Eka berperan dalam membantu klien menerapkan *self assessment system*, namun *staff* konsultan pajak menjelaskan bahwa Bapak Eka membantu klien dalam mengatasi berbagai permasalahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan juga berperan dalam pemilihan jenis usaha bagi Wajib Pajak. Bapak FT sebagai salah satu klien konsultan pajak di kantor ini menjelaskan bahwa beliau tidak menggunakan jasa konsultan pajak untuk penentuan jenis usaha beliau pada awal merintis usaha. Namun, dengan seiring berkembangnya usaha Bapak FT, konsultan pajak menyarankan untuk mengubah jenis usaha beliau menjadi CV. Bapak FT merasa dengan adanya perubahan tersebut, berdampak positif dalam menghemat perpajakan terutama apabila terdapat transaksi yang sifatnya untuk keperluan pribadi. Hal ini juga dipaparkan oleh Bawono (2013: 9) dalam bukunya *Inside Tax: Persoalan Konsultan Pajak* bahwa konsultan pajak harus memahami terlebih dahulu jenis usaha dari kliennya, sehingga bisa memberikan saran atau konsultasi perpajakan yang terbaik bagi klien tersebut.

Bapak FT sebagai salah satu klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan, sekaligus sebagai informan dalam penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat perbedaan sebelum dan sesudah menggunakan jasa konsultan pajak. Setelah menggunakan jasa konsultan pajak, Bapak FT merasakan adanya perubahan ke arah positif seperti lebih teratur dalam menyusun laporan perpajakan, memahami berkas apa saja yang perlu disiapkan untuk pelaporan pajak, terbantu dalam pelaporan SPT Tahunan, dan teknis perpajakan lainnya. Keberadaan konsultan pajak juga cukup membantu Bapak FT dalam memahami peraturan-peraturan perpajakan yang belum dipahami beliau, dan semenjak menggunakan jasa konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan beliau tidak pernah mendapatkan denda/sanksi yang tidak diinginkan.

Bapak FT juga menceritakan pengalamannya dahulu ketika menjalankan Program Pengungkapan Sukarela. Beliau belum melaporkan transaksi pembelian mobil karena disarankan oleh konsultan lama beliau yang belum terdaftar dan resmi untuk hanya melaporkan saat pembelian tersebut sudah lunas. Alhasil, setelah mengetahui kebenaran bahwa perlakuan tersebut salah, beliau mendapat denda dengan jumlah yang cukup besar dan merugikan keuangan Bapak FT.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil peneliti berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sudah menjawab rumusan masalah yang telah ada, sehingga disimpulkan adanya peran konsultan pajak dalam membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, dan *staff* konsultan pajak sebagai pihak yang membantu konsultan pajak. Penelitian juga tak hanya menunjukkan peran konsultan pajak dan *staff*, tetapi juga hambatan yang mereka hadapi dalam memberikan pelayanan pajak untuk klien. Kesimpulan juga menyimpulkan adanya klien yang merasakan berbagai peran konsultan pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Peran konsultan pajak tersebut antara lain memberikan pemahaman tentang perpajakan secara umum, membantu klien memahami peraturan perpajakan, membantu dalam hal perhitungan pajak, meningkatkan kesadaran klien untuk memiliki kepatuhan perpajakan, mendorong efisiensi besaran pajak klien, membantu klien menerapkan sistem *self assessment*, membantu dalam hal administrasi perpajakan klien, dan mendampingi klien dalam menghadapi pemeriksaan pajak atau SP2DK. Konsultan pajak dalam menjalankan perannya menerapkan kode etik konsultan pajak sesuai dengan Kode etik yang diatur oleh IKPI. Konsultan pajak juga tidak terlepas dari kendala atau permasalahan dalam menjalankan tanggung jawabnya baik dari segi internal maupun eksternal.

Staff konsultan pajak memvalidasi peran konsultan pajak baik dalam memastikan klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya, meningkatkan kepatuhan klien sebagai Wajib Pajak, membantu klien mengurus administrasi perpajakan, dan merencanakan pajak yang lebih efisien. *Staff* konsultan pajak juga membantu konsultan pajak untuk menjelaskan peraturan perpajakan kepada klien, mengurus administrasi perpajakan klien, dan mengingatkan tenggat pembayaran dan pelaporan pajak untuk klien. *Staff* konsultan pajak juga tidak terlepas dari kendala maupun permasalahan dalam menjalankan tugasnya.

Klien konsultan pajak menggunakan jasa konsultan pajak karena beberapa alasan, antara lain; kurangnya edukasi di bidang perpajakan, peraturan perpajakan yang rumit dan sering berubah, dan membutuhkan konsultasi perpajakan. Klien konsultan pajak menceritakan manfaat yang dirasakan dari penggunaan jasa konsultan pajak seperti terbantu dalam mengurus administrasi perpajakan, meningkatnya pemahaman tentang perpajakan, mendapat edukasi perpajakan baik dari segi peraturan perpajakan maupun perhitungannya, mendapatkan *tax planning* yang berguna untuk efisiensi beban pajak, dan terbantu dalam menerapkan sistem *self assessment*.

5.2 Saran

Saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan kesimpulan penelitian yang sudah dijabarkan oleh peneliti guna perbaikan untuk penelitian selanjutnya antara lain sebagai berikut.

1. Saran Teoritis

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas konteks penelitian dengan membandingkan peran konsultan pajak di beberapa kantor konsultan pajak yang berbeda, untuk melihat dan menggali bagaimana strategi pelayanan perpajakan yang diberikan untuk klien sebagai Wajib Pajak, serta mengidentifikasi bagaimana cara mereka dalam menghadapi kendala ketika melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

2. Saran Praktis

Konsultan pajak dibantu dengan *staff*, disarankan untuk memberikan pendampingan dan edukasi dengan durasi waktu yang diperbanyak dan lebih sering utamanya bagi klien yang masih sulit memahami perpajakan, dan belum bisa beradaptasi dengan dinamisme peraturan perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Adnan. (2017). *Kamus Pajak*. Surabaya: CV. Garuda Mas Sejahtera.
- Abdussamad, Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makasar: CV. Syakir Media Press.
- Adam, O., Tuli, H., & Husain, S. P. (2017). *Pengaruh Program Pengampunan Pajak Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak di Indonesia*. *Akuntabilitas*, 10(1). <https://doi.org/10.15408/akt.v10i1.6115>
- Agustin, H., & Irawan, B. (2023). *Analisis Peran Konsultan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Koja Tahun 2021*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(3).
- Anggie Wiyana, Shallisa Billa Elhusza, Fadya Wulan Tedjasukmana, Muhammad Zidan Rosyid, Sophia Mardiyah, & Ni Putu Eka Widiastuti. (2023). *Menuju Efisiensi Pajak Perusahaan Melalui Peran Konsultan Pajak*. *Veteran Economics, Management & Accounting Review*, 2(1), 112–121. <https://doi.org/10.59664/vemar.v2i1.6085>
- Basuki, R., Tetap, D., Prodi, Y., & Feb, A. (2018). *Pengaruh Peran Konsultan Pajak Terhadap Penerapan Self Assesment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Ilir Timur Palembang)*.
- Binus University, School of Information Systems. (2023). *Teknik pengumpulan data - kuesioner*. <https://sis.binus.ac.id/2023/10/31/teknik-pengumpulan-data-kuesioner/>. 1 Maret 2025.
- Budileksmana, Antariksa. (2000). *Manfaat dan Peran Konsultan Pajak dalam Era Self Assesment Perpajakan*. *Jurnal Akuntansi & Investasi*, 1 (2), 77-84. ISSN 1441-6227. Yogyakarta
- Danny Darussalam Tax Center DDTC.news. (2018). *Abu-abu Sistem Withholding di Indonesia*. <https://news.ddtc.co.id/komunitas/lomba/13639/abu-abu-sistem-withholding-tax-di-indonesia>. 25 April 2025.
- Danny Darussalam Tax Center DDTC.news. (2023). *Integrasi NIK-NPWP Disebut Efektif Dongkrak Jumlah WP di 2023*. <https://news.ddtc.co.id/integrasi-nik-npwp-disebut-efektif-dongkrak-jumlah-wp-di-2023-1796538/>. 6 Desember 2023.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *Statistik Penerimaan Pajak Tahun 2023 dalam Angka*. <https://pajak.go.id/id/artikel/statistik-penerimaan-pajak-tahun-2023-dalam-angka>. 6 November 2024.

- Ernawati, Emi. (2008). *Pengaruh Bantuan Konsultan Pajak Terhadap Peningkatan Kesadaran Wajib Pajak dalam Membayar Pajak (Studi Empiris terhadap Perusahaan yang Pembayaran Pajaknya Menggunakan Jasa Kantor Konsultan Pajak Fiska Pratama Malang)*. E-Jurnal Universitas Muhammadiyah Malang.
- Farhan, Djuni. (2009). *Etika dan Akuntabilitas Profesi Akuntan Publik*. Malang; Inti Media Malang.
- Gunawan, Imam. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Halim, Abdul, dkk. (2014). *Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Case*. Jakarta: Salemba empat
- Hidayat, Nur. (2021). *Profesi Konsultan Pajak di Indonesia*. Yogyakarta: CV. Bintang Surya Madani.
- Hutasoit, Ganda. (2017). *Pengaruh Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Palembang*. Seminar Nasional Teknologi Informasi, Bisnis, dan Desain 2017.
- IKPI, Kode Etik. (2019). *Kode Etik Profesi Ikatan Konsultan Pajak*. Batu: Standar Profesi.
- Ismail, Adam. (2020). *Analisis Peran Konsultan Pajak dalam Pendampingan Pemeriksaan Wajib Pajak*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (1998). *Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 294/KMK.04/1998 tentang Konsultan Pajak Indonesia*.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 175/PMK.01/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 111/PMK.03/2014 tentang Konsultan Pajak*.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2023). *APBN 2023*. <https://media.kemenkeu.go.id/getmedia/6439fa59-b28e-412d-adf5e02fdd9e7f68/Informasi-APBN-TA-2023.pdf?ext=.pdf>. 20 November 2023.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2024). *Penerimaan Pajak 2023 Lampau Target, Menkeu: Hattrick, Tiga Kali Berturut-turut*. <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Penerimaan-Pajak-2023-Lampau-Target>. 6 November 2024

- Khairannisa, Dian. dan Charoline Cheisvianny. (2019). *Analisis Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan*. Jurnal Eksplorasi Akuntansi Vol. 1, No. 3, Seri. C, Agustus 2019, Hal. 1151-1167. Universitas Negeri Padang.
- Kristiaji, Bawono. (2013). *Persoalan Konsultan Pajak*. Inside Tax. Edisi 17. Jakarta: PT. Dimensi Internasional Tax
- Kusuma, D.W dkk. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: Unisma Press.
- Lazuardi, Yanuar. dan Aris Nur Rakhmayani. (2018). *Implementasi Tax Planning Melalui Pemanfaatan Grey Area Perpajakan Untuk Penghematan PPh Terutang*. Jurnal EKBIS. 19(2)
- Lutfi, Chairul. (2019). *Eksistensi Konsultan Pajak Dalam Pelaksanaan Self Assessment System*. Edisi Pertama. Jakarta: Publica Institute Jakarta.
- Nandavita, A. Y. (2022). *Perpajakan*. Edisi Pertama. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Nugraheni. A; Sunaningsih. S; dan Khabibah. N. (2021). *Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia Vol. 4, No.1, Maret, Hal 49-58. Universitas Tidar, Indonesia.
- Rahayu, S.K. (2013). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saputra, A. (2020). *Analisis Penerapan Perencanaan Pajak (Tax Planning) dalam Upaya Penghematan Beban Pajak Penghasilan Badan pada PT DCM Tahun 2017. Dalam JUPASI (Vol. 1, Nomor 2)*. <http://ojs.stiami.ac.id>
- Sari, N., Khairani, S., Akuntansi, J., Multi, S., & Palembang, D. (2017). *Prospek Tax Amnesty dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak dari Sudut Pandang Konsultan Pajak (Studi Kasus pada Konsultan Pajak di Palembang)*. Dalam Julyxxxx: Vol. x, No.x.
- Subiantoro. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Membayar Pajak (Studi Kasus ada Wajib Pajak UMKM Yang Terdaftar di Wilayah KPP Malang Selatan)*
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tirtana, A. P dan Sadiqin A. (2021). *Etika Profesi Konsultan Pajak untuk Meningkatkan Kesadaran dan Kepatuhan Masyarakat sebagai Wajib Pajak*.

Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Sosial (Embiss) Vol. 1, No. 4. STIE Mahardhika Surabaya.

Widagdo, Dimyati, dan Handayani. (2021). *Metodologi Penelitian Manajemen: Cara Mudah Menyusun Proposal dan Laporan Penelitian*. Edisi Pertama. Jember: Mandala Press

Widaninggar, Nanda dan Sari, Nurshadrina Kartika. (2021). *Perpajakan di Indonesia*. Edisi Pertama. Jember: Mandala Press

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Reduksi Data/*Data Reduction*

1. Konsultan Pajak

No	Jawaban Wawancara	Penjelasan/reduksi data
Bapak Eka Prasetya Afandi (Konsultan Pajak)		
1	Memberikan pemahaman tentang perpajakan secara umum, peraturan perpajakan, cara perhitungan, dan lainnya	Peran dalam edukasi perpajakan
2	Dalam memberikan pemahaman dan pengetahuan perpajakan terhadap Wajib Pajak bersifat Edukatif dan teknis. Karena keduanya itu satu kesatuan,	Peran konsultan pajak seimbang baik edukatif maupun teknis
3	Menjelaskan risiko jika terdapat ketidak sesuaian pembayaran akibat salah perhitungan maupun kesalahan lainnya baik disengaja dan tidak disengaja	Peran dalam meningkatkan kesadaran untuk memiliki kepatuhan perpajakan
4	Menurut kami faktor- faktor yang mempengaruhi kepatuhan klien itu Edukasi, sanksi, pola pikir, situasi ekonomi dan politik	Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan klien
5	Berbagai cara dari tax planning, tax review, maupun mitigasi risiko perpajakan	Peran dalam mengefisiensi perpajakan
6	Ada	Terdapat metode yang digunakan dalam menjalankan <i>tax planning</i> , namun tidak dijelaskan secara spesifik
7	Menurut kami sangat berpengaruh karena merupakan dasar dari perencanaan pajak	Pemilihan badan usaha penting dalam perencanaan pajak
8	Menjelaskan kenapa aturan tersebut dibuat dan interpretasi aturan yang benar serta memberikan contoh kasusnya	Peran dalam memahami peraturan perpajakan
9	Mengikuti training, mengikuti media sosial perpajakan, ada sosialisasi dari asosiasi	Cara konsultan pajak dalam memperbaharui pengetahuan perpajakan
10	Pasti ada, sama2 menjelaskan interpretasi masing-masing dan mencari titik temu, jika tidak terdapat titik temu bisa minta penegasan ke kanwil maupun kantor pusat	Terdapat kasus perbedaan interpretasi aturan dengan otoritas pajak, beserta solusinya
11	Jangka pendek	Terdapat program yang berdampak pada kepatuhan klien secara jangka pendek, yaitu <i>tax amnesty</i>

12	Menurut kami ini cukup membingungkan karena banyak grey area	Penerapan <i>self assessment</i> membingungkan
13	Membantu memenuhi administrasi perpajakan dengan tepat waktu, ada	Peran administratif, terdapat langkah khusus dan <i>software</i> dalam mempermudah peran administratif
14	Mempelajari poin SP2DK, mengumpul data terkait SP2DK dan bertemu dengan AR untuk melakukan klarifikasi	Peran dalam pendampingan pemeriksaan atau audit pajak
15	Tidak tentu, perbedaan data yang ada, ada data belum masuk, perbedaan interpretasi akan aturan, perbedaan asumsi yang digunakan	Faktor penyebab klien mendapat SP2DK
16	Data tidak boleh bocor ke pihak lain yang tidak berkepentingan	Peran dalam melindungi privasi klien
17	Mendapat SP2DK, melakukan mitigasi risiko perpajakan dan banyak berdoa	Kendala yang sering dihadapi klien, beserta solusinya
18	Semua sektor sama saja	Semua sektor bisnis tidak ada yang lebih sering mengalami kendala
19	Pemahaman klien yang berbeda, klien yg suka membandingkan tanpa tahu masalahnya, orang pajak yang terus berganti namun cara pikirnya berbeda beda sehingga kita harus selalu adaptasi dengan situasi, kondisi dan aturan Undang- Undang perpajakan yang berlaku.	Kendala konsultan pajak, beserta solusinya
20	Ya semakin kompleks	Kompleksitas profesi konsultan pajak terus meningkat, namun tidak dijelaskan secara spesifik
21	Permintaan klien yang sering berbenturan dengan peraturan, menjelaskan kepada klien risiko dan mitigasinya. Peraturan pajak yang semakin minim celah, sistem administrasi yang semakin kompleks. Mempelajari dan mencari celah kembali akan aturan tersebut.	Tantangan spesifik konsultan pajak beserta solusinya

2. *Staff* Konsultan Pajak

No	Jawaban Wawancara	Penjelasan/reduksi data
Saudari Della Kurnia Winanda (<i>Staff</i> Konsultan Pajak)		
1	Menurut kami apabila Wajib Pajak diberi edukasi secara berkala perihal perpajakan	Peran edukatif konsultan pajak menumbuhkan kesadaran Wajib

	<p>dan aturan Undang- Undang perpajakan yang berlaku saat ini secara tidak langsung akan tumbuh rasa ingin tahu dan Wajib Pajak akan mulai belajar dan memahami aturan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku beserta teknis perpajakannya, namun ada sebagian Wajib Pajak Juga yang masih belum bisa beradaptasi terhadap aturan Undang-Undang dan teknis yang berlaku.</p>	<p>Pajak, namun masih ada Wajib Pajak yang susah beradaptasi dengan peraturan perpajakan</p>
2	<p>Menurut kami jika dilihat dari pelaporan sebelumnya terlihat ada peningkatan, karena jika kami bandingkan dengan tahun sebelumnya pelaporan perpajakan Wajib Pajak sudah mulai terstruktur, yang awalnya tidak faham akan pelaporan perpajakan jadi mulai aware dan notice bahwa setiap bulan ada kewajiban perpajakan yang diberlakukan.</p>	<p>Terdapat peningkatan kepatuhan Wajib Pajak setelah menerima pendampingan dari konsultan pajak</p>
3	<p>Dalam hal proses pendampingan tergantung case yang dialami oleh klien, jika klien compliance maka kewajiban perpajakan setiap bulannya akan dibantu oleh kami untuk diingatkan serta diarsipkan data input maupun output. Menurut kami sistem sangat berpengaruh terhadap efisiensi pelaporan perpajakan khususnya dalam penerbitan dan pengarsipan data.</p>	<p>Peran administratif konsultan pajak, keberadaan sistem atau alat bantu berguna untuk efisiensi pelaporan perpajakan</p>
4	<p>Benar, namun untuk hal ini lebih baik ditanyakan langsung ke pak Eka yupi yang berhak menjawab, karena kami selaku staff hanya membantu mengedukasi, menerbitkan faktur pajak, membuat bukti potong, mengingatkan tenggat batas bayar dan lapor.</p>	<p>Konsultan pajak mengupayakan efisiensi pajak klien, namun <i>staff</i> menyerahkan penjelasan lebih lanjut pada pihak konsultan pajak</p>
5	<p>Dengan memberikan Broadcast dan Edukasi langsung ke Wajib Pajak.</p>	<p>Peran <i>staff</i> dalam membantu konsultan pajak terkait edukasi peraturan perpajakan</p>
6	<p>Keduanya, karena jika data yang diserahkan tidak lengkap maka akan</p>	<p>Kendala yang dialami <i>staff</i> konsultan pajak bersifat teknis dan</p>

	menghambat terhadap teknis pelaporannya.	administratif.
7	Ada, perbedaan objek pajak yang dikenakan dan perbedaan terhadap aturan yang diberlakukan.	Terdapat perbedaan pendekatan dalam mendampingi skala usaha yang berbeda.
8	dengan meriview dan mencoba menelaah ulang data yang sedang terkendala, dan membaca aturan Undang- Undang perpajakan yang berlaku.	Cara <i>staff</i> konsultan pajak dalam mengatasi kendala yang muncul
9	Dalam hal ini biasanya kami ajak diskusi langsung Wajib Pajak, serta menghubungi via online apabila ada hal yang urgent yang harus segera diselesaikan terutama dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan.	Bentuk kerja sama <i>staff</i> dan konsultan pajak dalam membantu klien
10	Ada, ketika bertemu dengan Wajib Pajak yang susah beradaptasi dengan aturan Undang- Undang yang berlaku saat ini.	Tantangan yang dialami <i>staff</i> dalam membantu konsultan pajak dalam melayani klien

No	Jawaban Wawancara	Penjelasan/reduksi data
Saudari Elok Faiqotul Himah (<i>Staff Konsultan Pajak</i>)		
1	Berdasarkan pengalaman saya, konsultan pajak memegang peranan yang cukup krusial dalam memastikan klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Misalnya dengan memberikan edukasi terhadap peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku sesuai dengan kewajiban perpajakan klien.	Peran edukatif konsultan pajak dalam memastikan klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya
2	Biasanya kami memberikan penjelasan kepada klien dengan menggunakan bahasa dan penjelasan yang sederhana agar lebih mudah dimengerti oleh klien dan dari kami juga memberikan ilustrasi dan contoh.	<i>Staff</i> membantu konsultan pajak memberi penjelasan kepada klien menggunakan bahasa yang mudah dipahami.
3	Iya. Salah satu faktor yang mendukung peningkatan tersebut adalah pemahaman klien, contohnya yaitu dengan kami memberikan penjelasan dan	Edukasi perpajakan dan penjelasan terkait risiko perpajakan menjadi faktor yang meningkatkan kepatuhan klien

	pemahaman terhadap kewajiban perpajakan dan resiko yang akan terjadi apabila melakukan penyelewengan atau pelanggaran terhadap peraturan perpajakan yang ada sehingga klien akan lebih sadar dan paham terhadap kewajiban perpajakannya.	
4	Lebih ke sistem perpajakannya mungkin ya. Karna dengan adanya sistem perpajakan yang rumit justru akan membuat wajib pajak kesulitan dalam melakukan kewajiban perpajakannya.	Faktor eksternal berupa sistem perpajakan justru mempersulit Wajib Pajak
5	Pertama yang kami lakukan yaitu dengan memberikan edukasi terlebih dahulu terhadap klien, kemudian melakukan perencanaan pajak, dan selalu melakukan pendampingan contohnya dengan mengingatkan waktu atau tanggal tenggat pembayaran, pelaporan, dan pengarsipan.	Proses pendampingan yang dilakukan konsultan pajak dan <i>staff</i> dalam membantu administrasi klien
6	Untuk sistem dan alat bantu yang kami terapkan biasanya kami ada grup chat klien atau jika klien membutuhkan penjelasan yang membutuhkan pertemuan langsung kami ataur jadwal untuk janji temu.	Alat bantu yang digunakan dalam peran administratif adalah grup percakapan dengan klien
7	Iya. Untuk Langkah-langkah yang dilakukan seperti memahami terlebih dahulu kewajiban perpajakan klien, baru setelah itu kami melakukan perencanaan perpajakan klien.	Peran konsultan pajak dalam mengefisiensikan pajak klien dilakukan dalam beberapa tahap
8	Situasi Klien dan Peraturan Perpajakan yang berlaku.	Hal yang dipertimbangkan konsultan pajak dalam memberi strategi perencanaan pajak
9	Apabila ada aturan atau kebijakan perpajakan yang rumit atau baru kami selalu memberikan edukasi baik secara grup chat atau secara langsung. Jadi kami akan memberikan penjelasan peraturan perpajakan yang kompleks dan seringkali berubah menjadi bahasa yang lebih mudah dipahami klien sehingga klien lebih mudah memahami implikasi dari	Peran <i>staff</i> dalam membantu konsultan pajak menjelaskan peraturan perpajakan.

	setiap peraturan terhadap bisnis atau situasi keuangan mereka.	
10	Administratif dan teknis	Kendala yang dialami <i>staff</i> konsultan pajak bersifat teknis dan administratif.
11	Tentu karna latar belakang atau bentuk usaha yang tidak sama, peraturan dan kewajiban perpajakan yang digunakanpun tentunya berbeda. Permasalahan yang ada juga akan bervariasi.	Terdapat tantangan khusus dalam mendampingi Wajib Pajak dengan latar belakang usaha tertentu
12	Tidak ada, kami melakukan pendampingan sama rata tidak membedakan mana usaha besar dan mana usaha kecil.	Konsultan pajak memberi perlakuan yang sama dalam mendampingi skala usaha yang berbeda.
13	Memperluas Pengetahuan tentang peraturan perpajakan yang ada.	Cara <i>staff</i> konsultan pajak dalam mengatasi kendala yang muncul
14	Dalam hal ini biasanya yang kami lakukan dengan diskusi secara virtual ataupun langsung	Bentuk kerja sama <i>staff</i> dan konsultan pajak dalam membantu klien
15	Cukup Efisien karna dengan adanya kerja sama yang baik antaran konsultan dan klien akan mempermudah kedua belah pihak dalam pemenuhan tugasnya terutama dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan klien.	Kerja sama konsultan pajak dengan klien mengefisiensikan pelayanan yang diberikan
16	Semua pengalaman bagi saya punya tantangan yang berbeda-beda yang pasti ada menariknya sendiri, karna dari pengalaman itu saya jadi banyak pembelajaran baru.	Terdapat pengalaman yang memberikan pembelajaran baru bagi <i>staff</i> dalam menjalankan tugasnya
17	Cara berkomunikasi dan berbahasa yang baik dan tepat.	Pembelajaran yang didapat <i>staff</i> dalam membuat pendekatan dengan klien lebih efektif

3. Klien

No	Jawaban Wawancara	Penjelasan/reduksi data
Bapak FT (Klien Konsultan Pajak)		
1	“Ya... soalnya aku kurang paham lah ya pastinya sama peraturannya terutama, nah... peraturannya itu kan banyak toh macem-macem, belum lagi update-update peraturannya.. itu kan sering berubah-ubahnya, sementara kita gak ada waktu	Alasan klien menggunakan jasa konsultan pajak karena peraturan perpajakan yang susah dipahami dan kerap berubah

	<p>sih untuk... mempelajari peraturan-peraturan itu apa dan sebagainya... ya, udah sibuk lah sama usahanya gitu... Jadi kan kalo pake konsultan pajak aku rasa lebih enak karena mereka lebih paham lah sama gitu-gitu. Ya... daripada kan kita yang mesti belajar dulu itunya satu-satu.... gak sempet lah...”</p>	
2	<p>“Lupa sih ya, dari muda udah, sekitar tahun 2012. Awal-awal jadi WP tuh aku sering salah ya. Salah pemahaman gitu,, sama kurang edukasi di bidang perpajakan, jadi ya itu... sering salah-salah gitu aku.”</p>	<p>Klien menjadi Wajib Pajak sejak 2012 dan sering menemui kendala saat awal menjadi Wajib Pajak</p>
3	<p>“Oh tidak... tidak dari awal, sebenarnya dulu pas masih awal-awal aku rintis usaha itu, ada pakai lah jasanya orang Jakarta, cuman dia gak yang <i>registered</i> kayak pak Eka gini, cuman kayak ngerti/paham aja sama pajak dianya. Tapi ya sempet pernah keliru-keliru gitu lah. Kalo mulai pake yang jasa nya pak Eka ini sekitar tahun 2023 lah... kan udah <i>registered</i> juga kalo ini...”</p>	<p>Klien tidak menggunakan jasa konsultan pajak sejak awal menjadi Wajib Pajak, penggunaan jasa konsultan resmi pajak dimulai sejak 2023</p>
4	<p>“Kesulitan... kesulitannya ya banyak sih, pastinya ya dari peraturan-peraturannya, terus perhitungannya, kan beda-beda semua itu, tarif apalah itu... terus... iya mungkin kurangnya edukasi sih selama ini tentang perpajakan. Tapi ya yang paling sulit perhitungannya, kayak perhitungan pribadi sama perhitungan badan gitu itu kan beda ya... jadi ya itu sih. Susahnya paling sering aku di situ. Mana lagi kan kalo udah salah gituya langsung denda, gak ada dimaklumi gitu lah... dari negara.”</p>	<p>Kesulitan yang kerap dialami klien dalam memenuhi kewajiban perpajakannya datang dari peraturan perpajakan, perhitungan, dan kurangnya edukasi perpajakan</p>
5	<p>“Taunya ya... kalo taunya dari temen sih, sesama rekan usaha lah”</p>	<p>Klien mengetahui adanya konsultan pajak dari rekan usaha</p>
6	<p>“Ya lumayan banyak, aku terutama pakai jasanya pak Eka ini buat konsultasi ya tanya-tanya gitu, sama buat lapor SPT Masa. SPT Tahunan gitu-gitu lah. Intinya lebih enak karena kan kalo gak tau/paham ada profesional yang bisa ditanyai gitu... Sama informasi perpajakan juga jadi tanya dari pak Eka ini, lebih enak lah gak</p>	<p>Manfaat yang dirasakan klien dari penggunaan jasa konsultan pajak adalah mendapat konsultasi dari pihak profesional dan membuat laporan perpajakan</p>

	terlalu ruwet meluangkan waktu untuk pelajari gitu ya...”	
7	“Iya ada perubahan ya pastinya, lebih hemat, efisien lah karena ada solusi gitu kan dari pak Eka, aku kan pertamanya UMKM pas awal rintis, terus diberi arahan gitu lah sama pak Eka, juga minim kena sanksi atau denda juga.”	Konsultan pajak berperan dalam mengefisiensikan pajak klien dengan pemberian saran jenis usaha
8	“Kalo pelaporan sama bayar sih sama aja ya, lebih ke arah terbantu untuk peraturan-peraturannya itu yang sulit, sama sistemnya itu yang <i>self-assessment</i> lebih tau apa ja yang terhitung di pajak gitu ya... kalo ketepatan waktu sih sama aja...”	Konsultan pajak lebih berperan untuk penerapan sistem <i>self assessment</i> dibandingkan mempengaruhi ketepatan waktu pelaporan perpajakan.
9	“Hmmm... iya, sih tapi tidak dari awal karena kan aku pas awal merintis itu UMKM jenis usahanya. Terus karena udah lama, tambah besar usahanya aku disarankan untuk diubah ke CV. Itu jugak jadi lebih enak sih dan lebih hemat apalagi kalau berhubungan sama transaksi yang pribadi gitu yah...”	Konsultan pajak berperan dalam pemilihan jenis usaha klien, namun tidak sedari awal
10	“Belum ada, cuman admin pajak aja sih buat bikin-bikin laporan keuangan gitu, kedepannya aku ada <i>planning</i> sih untuk adakan bagian <i>tax</i> itu, biar lebih enak kelola pajak nya gitu...”	Klien belum memiliki <i>staff</i> bagian pajak di perusahaannya
11	“Hmm gimana yah... pajak kan buat negara ya, penting untuk keuangan negara sih kalo dari aku, kalau buat pribadi... yah kayaknya tidak ada sih ya... hehehe... beda kan kalo sama kaya di negara lain mereka kan difasilitasi juga, ada yang diberi pensiunan atau jaminan kesehatan, kalo di sini mah kita yang diperas men...”	Klien menilai membayar pajak tidak penting bagi Wajib Pajak, namun penting bagi negara
12	“Ya kayak tadi sih ya, belum ada manfaatnya kalo menurut aku. Kalo untuk harapannya sama apa yang perlu diperbaiki mungkin bisa yah... untuk WP yang patuh-patuh gitu, diberi reward atau kompensasi apa lah untuk pajaknya. Sama ini sih, tolong sistem perpajakannya dipermudah, cara hitungnya susah...hehe..”	Klien belum merasakan manfaat positif dari pajak yang dibayarkan.
13	“Merugikan atau tidaknya sih tidak ya...cuman yang pasti kan pajak buat negara jadi yang merasakan dampaknya	Klien merasa pajak tidak membebani atau merugikan pendapatannya

	itu negara ya... kalo di kita kan kalo saya itu kenaknya pajak daerah sama PPN nya penjualan gitu, jadi udah ada dari <i>customer</i> kita gitu sih, sudah kita sisihkan tiap bulannya buat anggaran pajak ini, besar kecilnya ya tergantung kondisi usahanya saat itu gitu sih...”	
14	“Perbedaannya yah... jadi lebih teratur dalam susun laporan lah, lebih paham juga, apa apa aja berkas yang perlu disiapkan lebih dulu gitu sekarang karena udah ngerti, dari jauh-jauh hari udah <i>prepare</i> itu yang untuk pelaporan pajaknya, sama terbantu dari segi peraturan sama perhitungan itu tadi sih kali di kita ya...Terus... juga terbantu di segi lapor SPT Tahunan gitu-gitu, kalo untuk administrasi nya kan tergantung apa yang kita serahkan di pak Eka ya, kalo untuk laporan keuangan bulanan gitu-gitu kita ada sendiri sih.”	Klien merasakan perubahan ke arah yang lebih baik dengan adanya konsultan pajak
15	“Iya cukup membantu, karena kan kalo ada yang belum paham atau kurang paham gitu, aku tinggal nanya pak Eka, aman-aman aja juga sejauh ini gak pernah kena denda/sanksi apalah itu amit amit ya hehe... kalo dulu itu sih aku pernah kena PPS waktu itu kalo ga salah karena tidak melaporkan pembelian mobil, dulu kan kurang update ya sama peraturan-peraturannya jadi pas aku tanya ke yang konsultan lama itu, yang belum registered, dia sih bilang dilaporkan saat udah lunasa aja, eh ternyata dapet 2 tahunan aku kena denda itu lumayan loh sekitar 20-30 jutaan, kan mending buat traveling, hehe... taunya lapor saat pembeliannya itu yang betul, terus aku tanya lah gimana, bisa perbaikan sih apalah itu cuman ruwet ya udah mending bayar aja gitu sih...”	Klien merasa penggunaan jasa konsultan pajak cukup membantu terutama dari segi pemahaman peraturan perpajakan.

Lampiran 2. Penyajian Data/*Data Display*

Penyajian data dalam penelitian ini ditampilkan dalam bentuk uraian singkat atau teks naratif.

1. Konsultan Pajak

Konsultan pajak memiliki peran penting dalam membantu klien memahami dan menjalankan kewajiban perpajakannya. Pemahaman tersebut disampaikan melalui edukasi menyeluruh mengenai aturan serta perhitungan pajak yang berlaku. Peran ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga edukatif, karena konsultan secara aktif menumbuhkan kesadaran klien tentang pentingnya kepatuhan. Penjelasan disampaikan mengenai risiko yang muncul apabila terjadi kesalahan, baik yang disengaja maupun tidak. Klien juga diberikan pemahaman bahwa kepatuhan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat edukasi, keberadaan sanksi, pola pikir, kondisi ekonomi, hingga situasi politik.

Usaha untuk menciptakan efisiensi pajak dilakukan melalui langkah-langkah seperti perencanaan pajak, peninjauan pajak, dan mitigasi risiko. Konsultan menekankan bahwa bentuk badan usaha yang dipilih klien akan sangat menentukan efektivitas strategi pajak yang dijalankan. Penjelasan mengenai aturan perpajakan tidak disampaikan secara kaku, melainkan dijabarkan melalui alasan logis di balik terbentuknya aturan serta contoh-contoh kasus nyata. Demi menjaga keakuratan informasi, konsultan secara rutin memperbarui pengetahuan melalui pelatihan, media sosial perpajakan, serta sosialisasi dari asosiasi profesional.

Konsultan pajak mencari penyelesaian masalah apabila muncul perbedaan penafsiran antara konsultan dan otoritas pajak, proses penyelesaian dilakukan dengan menjelaskan sudut pandang masing-masing dan mencari titik temu. Apabila kesepakatan tidak tercapai, langkah selanjutnya adalah mengajukan permintaan penegasan ke kantor

wilayah atau bahkan kantor pusat. Terdapat pula program dari pemerintah seperti *tax amnesty* yang dinilai sempat memengaruhi tingkat kepatuhan klien, meskipun efeknya hanya berlangsung sementara dan tidak dijelaskan secara rinci oleh konsultan. Penerapan sistem *self-assessment* menghadirkan tantangan karena banyaknya area abu-abu, walaupun tidak dijelaskan secara spesifik.

Peran konsultan pajak dalam aspek administrasi, berperan memastikan seluruh kewajiban perpajakan klien dipenuhi secara tepat waktu. Pemanfaatan *software* digunakan untuk mempermudah proses ini. Tidak berhenti pada konsultasi, konsultan juga mendampingi klien saat menghadapi pemeriksaan pajak. Pendampingan tersebut mencakup pemahaman terhadap isi SP2DK, pengumpulan dokumen pendukung, serta pertemuan langsung dengan *Account Representative* untuk klarifikasi. SP2DK biasanya muncul akibat perbedaan data, perbedaan interpretasi aturan, atau asumsi yang tidak sejalan. Untuk menjaga integritas, konsultan memastikan kerahasiaan data klien tetap terlindungi dan memberikan upaya mitigasi risiko atas kendala tersebut, seluruh sektor usaha tanpa terkecuali, menghadapi tantangan perpajakan dengan karakteristik yang berbeda-beda.

Bapak Eka selaku konsultan di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan, juga mengalami berbagai kendala dalam menjalankan tugasnya. Tantangan datang dari klien yang memiliki pemahaman berbeda, kebiasaan membandingkan situasi tanpa mengetahui konteks yang ada, serta pergantian aparat pajak yang membawa pola pikir baru. Situasi ini menuntut konsultan untuk terus beradaptasi dengan kondisi dan aturan yang dinamis. Kompleksitas profesi juga terus meningkat dibandingkan beberapa tahun sebelumnya. Permintaan klien yang sering bertentangan dengan aturan, semakin sempitnya celah dalam regulasi, serta sistem administrasi yang terus berkembang membuat tugas konsultan menjadi semakin menantang. Untuk menghadapi hal tersebut,

konsultan memilih untuk terus mempelajari regulasi, menjelaskan risiko secara terbuka kepada klien, dan mencari strategi mitigasi yang tepat.

2. *Staff* Konsultan Pajak

Staff konsultan pajak dalam penelitian ini yaitu saudari Della dan Elok. Mereka memberikan pemaparan bahwa konsultan pajak berperan dalam memastikan klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan diberikannya edukasi perpajakan sesuai kewajiban perpajakan klien secara berkala yang nantinya juga akan berdampak terhadap kesadaran perpajakan dari klien. Edukasi tersebut konsultan pajak berikan dibantu dengan *staff* konsultan pajak dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Klien yang mendapat pendampingan dari konsultan pajak menunjukkan peningkatan kepatuhan perpajakan yang terlihat dari pelaporan perpajakan yang lebih terstruktur dan kesadaran klien akan kewajiban perpajakannya setiap bulan, salah satu faktor yang mendukung hal tersebut adalah pemahaman klien terhadap perpajakan, dan penjelasan terkait risiko apabila melakukan penyelewengan atau pelanggaran terhadap peraturan perpajakan.

Konsultan pajak bersama *staff* juga membantu klien dalam hal mengurus administrasi perpajakannya dengan cara mengingatkan tenggat waktu pembayaran dan mengarsipkan data *input* maupun *output*, sistem dan alat bantu memudahkan proses administrasi tersebut. Sistem atau alat bantu yang digunakan salah satunya adalah grup *chat* untuk klien dan pihak kantor konsultan pajak. *Staff* konsultan pajak juga memaparkan bahwa konsultan pajak mengupayakan efisiensi perpajakan klien dengan adanya perencanaan pajak, sebelum melakukan perencanaan pajak terlebih dahulu dipahami kewajiban perpajakan klien dan mempertimbangkan situasi klien serta peraturan perpajakan yang berlaku. Apabila terdapat peraturan perpajakan yang rumit atau baru, konsultan pajak dibantu *staff* memberikan edukasi terkait peraturan tersebut baik secara

daring maupun luring kepada klien, penjelasan atau edukasi tersebut juga dilakukan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, sehingga klien bisa memahami implikasi dari setiap aturan terhadap bisnis maupun situasi keuangan mereka

Kendala yang dialami *staff* konsultan pajak bersifat administratif maupun teknis, karena apabila terdapat data yang kurang lengkap maka akan menghambat terhadap teknis pelaporan perpajakan. *Staff* konsultan pajak juga memaparkan bahwa terdapat perbedaan pendekatan dalam memberikan pendampingan untuk bentuk usaha tertentu karena terdapat perbedaan objek pajak yang dikenakan dan perbedaan aturan yang diberlakukan, serta perbedaan terkait permasalahan yang dialami klien. Namun, untuk *staff* konsultan pajak Elok memahami pertanyaan peneliti terkait ada atau tidaknya perbedaan pendekatan sebagai ada atau tidaknya perbedaan perlakuan terhadap usaha skala besar dan kecil, beliau menjawab bahwa pihak kantor konsultan pajak melakukan pendampingan yang sama rata. Konsultan pajak bersama *staff* konsultan pajak mengatasi kendala yang muncul agar tidak menghambat pemenuhan kewajiban perpajakan klien adalah dengan meninjau dan mencoba menelaah ulang data yang sedang terkendala, dan membaca aturan Undang- Undang perpajakan yang berlaku. Kerja sama yang dilakukan konsultan pajak dan *staff* adalah dengan mendiskusikan permasalahan perpajakan klien secara langsung dan secara daring apabila ada hal yang darurat dan mendadak dan harus segera diselesaikan terutama dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan. *Staff* konsultan pajak juga menceritakan pengalaman menantang yang berkaitan dalam perannya, yaitu ketika bertemu dengan Wajib Pajak yang susah beradaptasi dengan aturan Undang- Undang yang berlaku.

3. Klien

Klien di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan, yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Bapak FT. Bapak FT menceritakan alasannya dalam

menggunakan jasa konsultan pajak karena kurangnya pengetahuan atau edukasi di bidang perpajakan, peraturan perpajakan yang rumit dan sering berubah, dan kurangnya waktu untuk mempelajari dan memahami perpajakan secara mandiri. Beliau menjadi Wajib Pajak sejak tahun 2012 dan menemui banyak kendala seperti salah pemahaman pada awal menjadi Wajib Pajak yang dikarenakan kurangnya edukasi di bidang perpajakan. Penggunaan jasa konsultan pajak, tidak beliau terapkan sejak awal menjadi Wajib Pajak, beliau menggunakan jasa konsultan pajak yang resmi yang tak lain jasa konsultasi perpajakan di Kantor Konsultan Pajak Eka Prasetya Afandi dan Rekan sejak tahun 2023. Kesulitan yang kerap Bapak FT hadapi dalam memenuhi kewajiban perpajakan berasal dari kesulitan dalam memahami peraturan perpajakan, jenis perhitungan pajak, dan tarif-tarif dalam perhitungan perpajakan. Beliau mengetahui adanya jasa konsultan pajak dari sesama rekan usahanya.

Manfaat yang Bapak FT rasakan setelah menggunakan jasa konsultan pajak antara lain; mendapatkan konsultasi perpajakan dari pihak profesional, memudahkan beliau membuat laporan SPT Masa maupun SPT Tahunan, dan terbantu dalam mengetahui informasi perpajakan. Beliau juga menceritakan bahwa tidak perlu meluangkan waktu dalam mempelajari perpajakan dengan adanya jasa konsultan pajak. Konsultan pajak juga berkontribusi mengefisiensikan besaran pajak Bapak FT dengan cara memberikan *tax planning* berupa saran perubahan bentuk usaha, dengan adanya konsultan pajak juga membuat beliau minim terkena denda/sanksi. Bapak FT menjelaskan bahwa konsultan pajak membantu beliau dalam menerapkan *self assessment*, namun untuk pengaruh terhadap ketepatan waktu perpajakan Bapak FT, beliau merasa tidak ada perubahan terkait hal tersebut dari sebelum dan sesudah menggunakan jasa konsultan pajak. Konsultan pajak juga memberikan Bapak FT saran dalam menentukan jenis usaha yang

berdampak pada pengenaan pajak beliau terutama yang berkaitan dengan pengeluaran pribadi.

Bapak FT menceritakan bahwa dalam perusahaannya belum memiliki *staff* pajak, namun beliau merencanakannya untuk waktu mendatang. Menurut Bapak FT, membayar pajak tidak terlalu penting dan belum dirasakan manfaat positifnya, menurutnya membayar pajak berguna dan penting bagi pihak negara namun tidak untuk klien. Bapak FT berharap pihak otoritas pajak memberikan *reward* atau benefit untuk wajib pajak yang patuh. Bapak FT juga memaparkan, di samping pembayaran pajak yang menurutnya tidak menguntungkan, pajak juga tidak merugikan atau mengurangi pendapatan beliau karena beliau sudah mengalokasikan anggaran pajak setiap bulannya.

Bapak FT merasakan perbedaan setelah menggunakan jasa konsultan pajak dalam hal memudahkan beliau dalam menyusun laporan perpajakan, lebih memahami dan memiliki kesadaran pajak untuk mempersiapkan berkas apa saja yang dibutuhkan setiap bulannya untuk pelaporan perpajakan, terbantu dalam perhitungan pajak, dan terbantu dalam melaporkan SPT Tahunan. Penggunaan jasa konsultan pajak dirasa sudah cukup membantu mengatasi kesulitan atau ketidakpahaman beliau terhadap pajak. Bapak FT menjelaskan, bahwa apabila ada peraturan perpajakan yang kurang dipahami, beliau bisa meminta penjelasan kepada Bapak Eka selaku konsultan pajak, beliau juga sudah tidak pernah mendapatkan sanksi atau denda karena salah dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Lebih lanjut, beliau juga menceritakan pengalamannya yang pernah menggunakan jasa perpajakan yang belum resmi dan terdaftar, sehingga berujung pada pengenaan denda karena terdapat kesalahan persepsi dalam memahami peraturan perpajakan, denda tersebut juga cukup besar jumlahnya sehingga dirasa merugikan pendapatan Bapak FT.

Lampiran 3. Penarikan Kesimpulan/*Conclusion Drawing*

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsultan pajak, *staff* konsultan pajak, dan klien, diketahui bahwa konsultan pajak memiliki peran krusial dalam mendampingi Wajib Pajak dalam memahami, menjalankan, dan merencanakan kewajiban perpajakan. Peran tersebut mencakup aspek edukatif, teknis, administratif, dan strategis, yang secara keseluruhan berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan, efisiensi, dan kesadaran perpajakan klien. *Staff* konsultan mendukung efektivitas layanan melalui komunikasi yang sederhana, pengingat administratif, serta penyampaian regulasi yang kompleks. Sementara itu, klien menyatakan bahwa peran konsultan sangat membantu dalam pelaporan dan pemahaman peraturan, serta mencegah kesalahan yang sebelumnya pernah menimbulkan kerugian. Triangulasi antar informan menunjukkan konsistensi pandangan bahwa konsultan pajak berperan aktif dan bermakna dalam membantu pemenuhan kewajiban perpajakan, meskipun terdapat variasi pada bentuk bantuan yang diberikan maupun persepsi manfaat yang dirasakan.

Lampiran 4. Lembar Wawancara Konsultan Pajak

Pertanyaan Wawancara untuk Konsultan Pajak

Hari/Tanggal : Rabu, 09 April 2025

Nama : Eka Prasetya Afandi

1. Apa saja peran utama Bapak Eka sebagai konsultan pajak dalam membantu klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakan mereka? Memberikan pemahaman tentang perpajakan secara umum, peraturan perpajakan, cara perhitungan, dan lainnya
 - Apakah peran ini lebih banyak bersifat edukatif atau justru teknis dalam membantu mereka?

Jawaban : Dalam memberikan pemahaman dan pengetahuan perpajakan terhadap Wajib Pajak bersifat Edukatif dan teknis. Karena keduanya itu satu kesatuan,

2. Bagaimana cara Bapak Eka dalam membantu klien untuk meningkatkan kesadaran mereka untuk memiliki kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajak mereka? Menjelaskan risiko jika terdapat ketidaksesuaian pembayaran akibat salah perhitungan maupun kesalahan lainnya baik disengaja dan tidak disengaja
 - Menurut Bapak, faktor apa yang paling mempengaruhi kepatuhan klien—apakah edukasi, sanksi pajak, atau faktor lain?

Jawaban : Menurut kami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan klien itu Edukasi, sanksi, pola pikir, situasi ekonomi dan politik

3. Sejauh mana Bapak Eka mendorong efisiensi besaran pajak untuk klien? Langkah apa saja yang biasanya Bapak Eka gunakan? Berbagai cara dari tax planning, tax review, maupun mitigasi risiko perpajakan
 - Apakah ada metode tertentu yang sering Bapak gunakan dalam perencanaan pajak klien?

Jawaban : Ada

- Seberapa besar pengaruh pemilihan badan usaha terhadap efisiensi pajak?

Jawaban : Menurut kami sangat berpengaruh karena merupakan dasar dari perencanaan pajak

4. Dalam hal penafsiran undang-undang, regulasi atau peraturan pajak yang dinamis dan seringkali diperbarui, bagaimana Bapak Eka membantu klien memahami dan menafsirkan aturan yang mungkin rumit atau ambigu? Menjelaskan kenapa aturan tersebut di buat dan interpretasi aturan yang benar serta memberikan contoh kasusnya
- Bagaimana cara Bapak tetap update dengan perubahan peraturan pajak yang sering berubah?

Jawaban : Mengikuti training, mengikuti media sosial perpajakan, ada sosialisasi dari asosiasi

- Pernahkah ada kasus di mana interpretasi aturan berbeda dengan pihak otoritas pajak? Jika iya, bagaimana cara Bapak menanganinya?

Jawaban : Pasti ada, sama2 menjelaskan interpretasi masing-masing dan mencari titik temu, jika tidak terdapat titik temu bisa minta penegasan ke kanwil maupun kantor pusat

- Apakah terdapat beberapa program/peraturan perpajakan seperti *tax amnesty* yang memiliki dampak terhadap tingkat kepatuhan klien dalam jangka pendek maupun panjang?

Jawaban : Jangka pendek

5. Bagaimana Bapak Eka selaku konsultan pajak berperan terhadap klien utamanya dalam membantu klien untuk menerapkan *system self assessment* yang kerap sulit untuk dipenuhi tanpa bantuan pihak profesional?
- Menurut Bapak, apakah sistem ini lebih menguntungkan atau justru membingungkan wajib pajak?

Jawaban : Menurut kami ini cukup membingungkan karena banyak grey area

6. Seberapa jauh peran Bapak Eka selaku konsultan pajak dalam administrasi pajak klien? Adakah sistem atau langkah khusus yang Anda gunakan untuk membantu klien dalam hal ini? Membantu memenuhi administrasi perpajakan dengan tepat waktu, ada
- Apakah ada software atau sistem tertentu yang digunakan untuk mempermudah proses administrasi ini?

Jawaban : Ada

7. Ketika klien mendapatkan Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK), bagaimana proses pendampingan yang biasa Bapak Eka lakukan untuk membantu mereka menghadapi pemeriksaan pajak? Mempelajari poin SP2DK, mengumpulkn data terkait SP2DK dan bertemu dengan AR untuk melakukan klarifikasi

- Seberapa sering klien menghadapi SP2DK, dan apa penyebab umum yang Bapak temui?

Jawaban : Tidak tentu, perbedaan data yang ada, ada data belum masuk, perbedaan interpretasi akan aturan, perbedaan asumsi yang digunakan

8. Apa langkah-langkah yang biasanya Bapak Eka ambil untuk melindungi kepentingan klien dalam proses pemeriksaan tersebut?

Jawaban : Data tidak boleh bocor ke pihak lain yang tidak berkepentingan

9. Apa saja kendala yang paling sering dihadapi klien terkait pajak, dan bagaimana peran Bapak Eka dalam membantu mereka mengatasi kendala tersebut?

Jawaban : Mendapat SP2DK, melakukan mitigasi risiko perpajakan dan banyak berdoa

- Berdasarkan pengalaman Bapak, apakah ada sektor bisnis tertentu yang lebih sering mengalami kendala pajak?

Jawaban : Semua sektor sama saja

10. Apa saja kendala yang kerap Anda hadapi dalam menjalankan peran sebagai konsultan pajak, baik dari sisi peraturan pajak yang sering berubah, pemahaman klien, atau kendala lain? Bagaimana Bapak Eka mengatasi kendala tersebut?

Jawaban : Pemahaman klien yang berbeda, klien yg suka membandingkan tanpa tahu masalahnya, orang pajak yang terus berganti namun cara pikirnya berbeda beda sehingga kita harus selalu adaptasi dengan situasi, kondisi dan aturan Undang- Undang perpajakan yang berlaku.

- Jika dibandingkan dengan beberapa tahun lalu, apakah tantangan dalam profesi ini semakin kompleks?

Jawaban : Ya semakin kompleks

11. Apakah ada tantangan spesifik yang Bapak Eka alami dalam menjalankan peran sebagai konsultan pajak? Bagaimana Bapak Eka menghadapinya?

Jawaban : Permintaan klien yang sering berbenturan dengan peraturan, menjelaskan kepada klien risiko dan mitigasinya. Peraturan pajak yang semakin minim celah, sistem administrasi yang semakin kompleks. Mempelajari dan mencari celah kembali akan aturan tersebut.

Jember, 09 April 2025



(Eka Prasctia Afandi)

Lampiran 5. Lembar Wawancara *Staff* Konsultan Pajak

Pertanyaan Wawancara untuk Staff Kantor Konsultan Pajak

Hari/Tanggal : Rabu, 9 April 2025
 Nama : Della Kurnia Winanda

1. Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana peran konsultan pajak dalam memastikan klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya?

- Sejauh mana komunikasi antara konsultan pajak dan klien berpengaruh terhadap pemahaman klien?

Jawaban : Menurut kami apabila Wajib Pajak diberi edukasi secara berkala perihal perpajakan dan aturan Undang- Undang perpajakan yang berlaku saat ini secara tidak langsung akan tumbuh rasa ingin tahu dan Wajib Pajak akan mulai belajar dan memahami aturan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku beserta teknis perpajakannya, namun ada sebagian Wajib Pajak Juga yang masih belum bisa beradaptasi terhadap aturan Undang-Undang dan teknis yang berlaku.

2. Apakah Bapak/Ibu melihat adanya peningkatan kepatuhan klien setelah menerima pendampingan dari konsultan pajak? Jika iya, apa saja faktor yang mendukung peningkatan ini?

- Apakah ada faktor eksternal yang mempengaruhi peningkatan kepatuhan ini? Misalnya perubahan kebijakan atau perkembangan ekonomi?

Jawaban : Menurut kami jika dilihat dari pelaporan sebelumnya terlihat ada peningkatan, karena jika kami bandingkan dengan tahun sebelumnya pelaporan perpajakan Wajib Pajak sudah mulai terstruktur, yang awalnya tidak faham akan pelaporan perpajakan jadi mulai aware dan notice bahwa setiap bulan ada kewajiban perpajakan yang diberlakukan.

3. Bagaimana biasanya proses pendampingan yang dilakukan untuk membantu klien mengurus administrasi perpajakan, seperti pelaporan atau pengarsipan?

- Sejauh mana sistem atau alat bantu yang digunakan oleh konsultan pajak mempengaruhi efisiensi proses ini?

Jawaban : Dalam hal proses pendampingan tergantung case yang dialami oleh klien, jika klien compliance maka kewajiban perpajakan setiap bulannya akan dibantu oleh kami untuk diingatkan serta diarsipkan data input maupun output. Menurut kami sistem sangat berpengaruh terhadap efisiensi pelaporan perpajakan khususnya dalam penerbitan dan pengarsipan data.



4. Apakah konsultan pajak membantu klien dalam merencanakan pajak yang lebih efisien? Jika iya, langkah-langkah apa saja yang biasanya diambil?

- Apa yang menjadi pertimbangan utama bagi konsultan pajak saat memilih strategi perencanaan pajak?

Jawaban : Benar, namun untuk hal ini lebih baik ditanyakan langsung ke pak Eka yupi yang berhak menjawab, karena kami selaku staff hanya membantu mengedukasi, menerbitkan faktur pajak, membuat bukti potong, mengingatkan tenggat batas bayar dan lapor.

5. Ketika ada aturan atau kebijakan pajak yang rumit atau baru, bagaimana Bapak/Ibu membantu konsultan pajak untuk menjelaskan peraturan tersebut kepada klien?

Jawaban : Dengan memberikan Broadcast dan Edukasi langsung ke Wajib Pajak.

6. Apa saja kendala utama yang biasanya Bapak/Ibu hadapi saat membantu konsultan pajak dalam melayani klien? Apakah ada kendala teknis atau administratif yang sering muncul?

- Apakah kendala yang dihadapi lebih sering bersifat teknis atau administratif?

Jawaban : Keduanya, karena jika data yang diserahkan tidak lengkap maka akan menghambat terhadap teknis pelaporannya.

7. Menurut Bapak/Ibu, adakah tantangan khusus yang muncul saat mendampingi wajib pajak dengan latar belakang atau bentuk usaha tertentu?

- Apakah ada perbedaan pendekatan dalam mendampingi usaha besar dan usaha kecil?

Jawaban : Ada, perbedaan objek pajak yang dikenakan dan perbedaan terhadap aturan yang diberlakukan.

8. Bagaimana biasanya Bapak/Ibu dan konsultan pajak mengatasi kendala yang muncul agar tidak menghambat pemenuhan kewajiban perpajakan klien?

Jawaban : dengan meriview dan mencoba menelaah ulang data yang sedang terkendala, dan membaca aturan Undang- Undang perpajakan yang berlaku.

9. Bagaimana bentuk kerja sama Bapak/Ibu dengan konsultan pajak dalam mendukung klien? Apakah ada pembagian tugas atau prosedur khusus yang harus diikuti?

- Sejauh mana kerjasama ini mempengaruhi kualitas pelayanan dan efisiensi kerja?

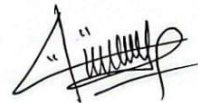
Jawaban : Dalam hal ini biasanya kami ajak diskusi langsung Wajib Pajak, serta menghubungi via online apabila ada hal yang urgent yang harus segera diselesaikan terutama dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan.

10. Apakah ada pengalaman yang paling menantang atau menarik yang pernah Bapak/Ibu alami dalam membantu konsultan pajak dalam melayani klien?

- Apa yang Bapak/Ibu pelajari dari pengalaman tersebut yang membuat pendekatan Bapak/Ibu dengan klien lebih efektif?

Jawaban : Ada, ketika bertemu dengan Wajib Pajak yang susah beradaptasi dengan aturan Undang-Undang yang berlaku saat ini.

Jember, 9 April 2025



(Della Kurnia Winanda)

Pertanyaan Wawancara untuk Staff Kantor Konsultan Pajak

Hari/Tanggal : Rabu, 09 April 2025

Nama : Elok Faiqotul Himah

1. Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana peran konsultan pajak dalam memastikan klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya?
 Berdasarkan pengalaman saya, konsultan pajak memegang peranan yang cukup krusial dalam memastikan klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Misalnya dengan memberikan edukasi terhadap peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku sesuai dengan kewajiban perpajakan klien.
 - (Sejauh mana komunikasi antara konsultan pajak dan klien berpengaruh terhadap pemahaman klien?).
 Biasanya kami memberikan penjelasan kepada klien dengan menggunakan bahasa dan penjelasan yang sederhana agar lebih mudah dimengerti oleh klien dan dari kami juga memberikan ilustrasi dan contoh.
2. Apakah Bapak/Ibu melihat adanya peningkatan kepatuhan klien setelah menerima pendampingan dari konsultan pajak? Jika iya, apa saja faktor yang mendukung peningkatan ini?
 Iya. Salah satu faktor yang mendukung peningkatan tersebut adalah pemahaman klien, contohnya yaitu dengan kami memberikan penjelasan dan pemahaman terhadap kewajiban perpajakan dan resiko yang akan terjadi apabila melakukan penyelewengan atau pelanggaran terhadap peraturan perpajakan yang ada sehingga klien akan lebih sadar dan paham terhadap kewajiban perpajakannya.
 - (Apakah ada faktor eksternal yang mempengaruhi peningkatan kepatuhan ini? Misalnya perubahan kebijakan atau perkembangan ekonomi?).
 Lebih ke sistem perpajakannya mungkin ya. Karna dengan adanya sistem perpajakan yang rumit justru akan membuat wajib pajak kesulitan dalam melakukan kewajiban perpajakannya.
3. Bagaimana biasanya proses pendampingan yang dilakukan untuk membantu klien mengurus administrasi perpajakan, seperti pelaporan atau pengarsipan?
 Pertama yang kami lakukan yaitu dengan memberikan edukasi terlebih dahulu terhadap klien, kemudian melakukan perencanaan pajak, dan selalu melakukan pendampingan contohnya dengan mengingatkan waktu atau tanggal tenggat pembayaran, pelaporan, dan pengarsipan.
 - (Sejauh mana sistem atau alat bantu yang digunakan oleh konsultan pajak mempengaruhi efisiensi proses ini?).
 Untuk sistem dan alat bantu yang kami terapkan biasanya kami ada grup chat klien atau jika klien membutuhkan penjelasan yang membutuhkan pertemuan langsung kami atur jadwal untuk janji temu.
4. Apakah konsultan pajak membantu klien dalam merencanakan pajak yang lebih efisien? Jika iya, langkah-langkah apa saja yang biasanya diambil?

fw

Iya. Untuk Langkah-langkah yang dilakukan seperti memahami terlebih dahulu kewajiban perpajakan klien, baru setelah itu kami melakukan perencanaan perpajakan klien.

- (Apa yang menjadi pertimbangan utama bagi konsultan pajak saat memilih strategi perencanaan pajak?)
Situasi Klien dan Peraturan Perpajakan yang berlaku.
5. Ketika ada aturan atau kebijakan pajak yang rumit atau baru, bagaimana Bapak/Ibu membantu konsultan pajak untuk menjelaskan peraturan tersebut kepada klien?
Apabila ada aturan atau kebijakan perpajakan yang rumit atau baru kami selalu memberikan edukasi baik secara grup chat atau secara langsung. Jadi kami akan memberikan penjelasan peraturan perpajakan yang kompleks dan seringkali berubah menjadi bahasa yang lebih mudah dipahami klien sehingga klien lebih mudah memahami implikasi dari setiap peraturan terhadap bisnis atau situasi keuangan mereka.
 6. Apa saja kendala utama yang biasanya Bapak/Ibu hadapi saat membantu konsultan pajak dalam melayani klien? Apakah ada kendala teknis atau administratif yang sering muncul?
• (Apakah kendala yang dihadapi lebih sering bersifat teknis atau administratif?)
Administratif dan teknis
 7. Menurut Bapak/Ibu, adakah tantangan khusus yang muncul saat mendampingi wajib pajak dengan latar belakang atau bentuk usaha tertentu?
Tentu karna latar belakang atau bentuk usaha yang tidak sama, peraturan dan kewajiban perpajakan yang digunakanpun tentunya berbeda. Permasalahan yang ada juga akan bervariasi.
• (Apakah ada perbedaan pendekatan dalam mendampingi usaha besar dan usaha kecil?)
Tidak ada, kami melakukan pendampingan sama rata tidak membedakan mana usaha besar dan mana usaha kecil.
 8. Bagaimana biasanya Bapak/Ibu dan konsultan pajak mengatasi kendala yang muncul agar tidak menghambat pemenuhan kewajiban perpajakan klien?
Memperluas Pengetahuan tentang peraturan perpajakan yang ada.
 9. Bagaimana bentuk kerja sama Bapak/Ibu dengan konsultan pajak dalam mendukung klien? Apakah ada pembagian tugas atau prosedur khusus yang harus diikuti?
Dalam hal ini biasanya yang kami lakukan dengan diskusi secara virtual ataupun langsung
• (Sejauh mana kerjasama ini mempengaruhi kualitas pelayanan dan efisiensi kerja?)
Cukup Efisien karna dengan adanya kerja sama yang baik antara konsultan dan klien akan mempermudah kedua belah pihak dalam pemenuhan tugasnya terutama dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan klien.

10. Apakah ada pengalaman yang paling menantang atau menarik yang pernah Bapak/Ibu alami dalam membantu konsultan pajak dalam melayani klien?

Semua pengalaman bagi saya punya tantangan yang berbeda-beda yang pasti ada menariknya sendiri, karna dari pengalaman itu saya jadi banyak pembelajaran baru.


- (Apa yang Bapak/Ibu pelajari dari pengalaman tersebut yang membuat pendekatan Bapak/Ibu dengan klien lebih efektif?)
Cara berkomunikasi dan berbahasa yang baik dan tepat.

Jember, 9 April 2025



(Elok Faiqotul Himah)

Lampiran 6. Lembar Wawancara Klien Konsultan Pajak



LEMBAR WAWANCARA

Hari, Tanggal: Sabtu, 15 Maret 2025 (19.13)

Nama Klien : Bapak FT (Food & Beverage)

1. Apa saja alasan Bapak/Ibu menggunakan jasa Konsultan Pajak?

Ya... soalnya ~~di~~ aku kurang paham lah ya pastinya sama peraturannya terutama... nah... peraturannya itu kan banyak toh masem-masem, belum lagi update-update peraturannya... itu kan sering berubah-ubahnya, sementara kita gak ada waktu sih untuk... melajari peraturan-peraturan itu apa dan sebagainya... ya, udah sibuk lah sama usahanya gitu... Jadi kan kalo pake konsultan pajak itu rasa lebih enak karena mereka lebih paham lah sama gitu-gitu. Ya... daripada kan kita yang mesti belajar dulu itu nya satu-satu... gak sempet lah...

2. Sejak kapan Bapak/Ibu menjadi Wajib Pajak?

Lupa sih ya, ~~tanggalnya~~ dari mulai udah sekitar tahun 2012... awal-awal jadi wp... tuh aku sering salah ya, salah pemahaman gitu... sama kurang edukasi di bidang perpajakan, jadi ya itu... sering salah-salah gitu aku

3. Apakah Bapak/Ibu sudah menggunakan jasa Konsultan Pajak sejak menjadi Wajib Pajak?

Oh tidak... tdr abis awal, sekeneranya dulu pas masih awal-awal aku cintis usaha itu, ada pakai lah jasanya orang Jakarta, cuman dia gak yang regis tered kayak pak Eka gini, cuman kayak ngerti/paham aja sama pajak diaanya, tapi ya sempat pernah ada keliru-kesalahan gitu lah. Kalo mulai pake yang jasanya pak Eka ini kira-kira sekitaran tahun 2023 lah... kan udah registered juga kalo ini...

4. Apa saja kesulitan yang kerap Bapak/Ibu hadapi dalam memenuhi kewajiban perpajakan?

kesulitan... kesulitan ya banyak sih... pastinya ya sbri peraturan - peraturannya, terus ~~per~~ perhitungannya, kan beda beda semua itu, tarik apalah itu...
 terus... ya mungkin kurangnya edukasi sih selama ini tentang perpajakan...
 Tapi ya yang paling sulit perhitungannya. kayak perhitungan pribadi sama perhitungannya badan gitu itu kan beda ya... Jadi ya itu sih... susahnyanya paling sering aku di situ. Mana boi kan kalo udah salah gitu ya langsung dend, gak ada dimaklumi gitu lah... dari negara

5. Bagaimana Bapak/Ibu mengetahui adanya jasa Konsultan Pajak untuk membantu memudahkan pemenuhan kewajiban perpajakan Bapak/Ibu?

tauanya ~~ya~~... khalo tauanya dari teman sih, sesama rekan usaha lah

6. Apa saja manfaat yang Bapak/Ibu rasakan sejak menggunakan jasa Konsultan Pajak?

ya lumayan banyak, aku tentukan pakai jasanya pak Eka ini buat konsultasi...
 ya tanya-tanya gitu, sama buat lapor SPT Masa, SPT Tahunan gitu gitu lah...
 Intinya lebih enak karena kan kalo gak tau / paham ada profesional yang bisa ditanyai gitu... Sama informasi - informasi perpajakan juga jadi tau ya sbri...
 pak Eka ini, lebih enak lah gak terlalu ~~rumet~~ ~~rumet~~ meluangkan waktu untuk pelajari gitu ya..

7. Bagaimana pengaruh terhadap besaran nominal pajak yang dibayarkan oleh Bapak/Ibu sejak menggunakan jasa Konsultan Pajak?

Iya ada perubahan ya pastinya, lebih hemat, efisien lah karena ada solusi gitu kan dari pak Eka, aku kan pertamanya umkm pas awal rintu, terus ~~ada~~ diberi arahan gitu lah sama pak Eka, juga minim kena sanksi atau denda juga...

8. Bagaimana pengaruh terhadap ketepatan waktu dalam pembayaran dan pelaporan pajak Bapak/Ibu sejak menggunakan jasa Konsultan Pajak?

Kalo pelaporan sama bayar sih sama aja ya, lebih ke terbantu untuk peraturan-peraturannya itu yang sulit, sama sistemnya itu yang self-assessment lebih tau apa aja yang terhitung di pajak gitu ya... kalo ketepatan waktu sih sama aja...

9. Apakah Bapak/Ibu menggunakan jasa konsultan pajak untuk penentuan jenis usaha juga?

Hmm... iya, sih tapi tidak dari awal karena kan aku pas awal merintis itu umkm jenis usahanya, terus karena udah lama, tambah besar usahanya aku disarankan untuk diubah ke CV, itu juga jadi lebih enak sih dan lebih hemat apalagi kalau berhubungan sama transaksi yang pribadi gitu yah...

10. Apakah dalam perusahaan Bapak/Ibu sudah memiliki bagian tax?

belum ada, cuman admin pajak aja sih buat bikin-bikin laporan keuangan gitu untuk kedepannya aku ada planning sih untuk adalan bagian tax itu, biar lebih enak bh kelola pajak nya gitu...

11. Menurut Bapak/Ibu seberapa penting membayar pajak?

Hmm gimana yah... pajak kan buat negara ya... Penting untuk keuangan negara. sih kalo dari aku, kalo buat pribadi... yah kayaknya ~~tidak~~ tidak ada sih ya... hehehe... beda kan kalo sama kaya di negara lain mereka kan di pasili tas: juga, ada yang diberi pensiunan atau jaminan kesehatan, kalo di sini mah klo yang diferas men...

12. Apakah Bapak/Ibu merasakan manfaat positif pajak yang Bapak/Ibu bayarkan?

Ya kayak tadi sih ya, belum ada manfaat nya kalo menurut aku. kalo untuk harapannya sama apa yang perlu diperbaiki mungkin bisa yah... untuk WP yang patuh-patuh gitu, diberi reward atau kompensasi apa bh untuk pajaknya. Sama ini sih, talang sistem perpajakannya difermudah cara hitung nya susah.. hehe...

13. Apakah menurut Bapak/Ibu pajak dirasa merugikan/mengurangi pendapatan Bapak/Ibu?

merugikan atau ~~tidak~~ ^{tidak} nya sih tidak ya... cuman yang dari pajak kan buat negara jadi yang menahan dampaknya itu negara ya... kalo di kita kan kalo saya itu hendaknya pajak berubah sama ppn nya penjualan gitu, jadi udah ada dari customer kita gitu sih. sudah kita sisihkan tiap bulannya buat anggaran pajak ini. besar hasilnya ya tergantung kondisi usahanya saat itu gitu sih...

14. Apakah Bapak/Ibu merasakan perbedaan yang signifikan sebelum dan sesudah menggunakan jasa Konsultan Pajak? (Opsional bergantung pada jawaban pertanyaan no. 3)

perbedaannya yah... jadi lebih teratur dalam susun laporan lah, lebih paham juga, apa apa aja butuh yg perlu disra pin lebih dulu gitu... seharang karena

udah ngerti, dari jauh-jauh hari udah prepare itu gang untuk pelaporan pajaknya
sama terbantu dari segi peraturan sama perhitungan itu tadi sih kalo di hita ya...
Terus.. juga terbantu di segi lapor SPT Tahunan gitu-gitu, kalo untuk administrasi
nya kan tergantung apa yang kita serahkan di pak Eka ya, kalo untuk laporan keuangan
gitu-gitu kita ada sendiri sih.

15. Apakah menurut Bapak/Ibu penggunaan jasa Konsultan Pajak sudah cukup membantu semua kesulitan/ketidapahaman terhadap kewajiban perpajakan Bapak/Ibu?

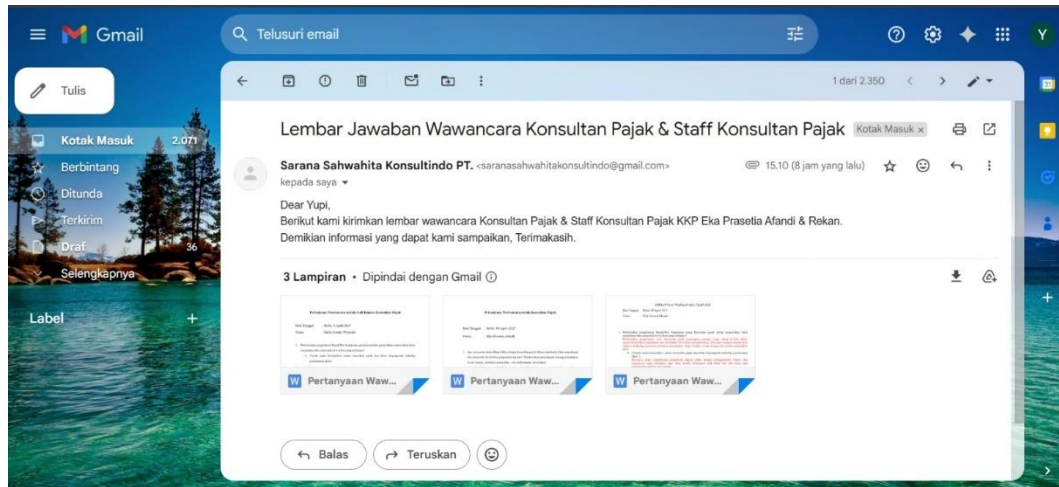
Iya cukup membantu, karena kan kalo ada yang belum paham atau kurang paham...
gitu, aku tinggal tanya pak Eka, aman-aman aja ~~sejauh~~ juga sejauh ini gak...
pernah kena denda/sanksi apalagi itu amit-amit ya hehe... Kalo dulu sih aku pernah
kena pps waktu itu kalo ga salah karena tidak melaporkan pembelian mobil, dulu kan
kurang update ya sama peraturan'nya jadi pas aku tanya ke yang konsultan bima itu
yang belum registered... dia sih bilang dilaporkan saat udah lunas aja, eh ternyata
dapat 2 tahunan aku kena denda itu... lumayan lah sekitar 20-30 jutaan, kan menting
buat traveling hehe... tinggal lapor saat pembelannya itu yg betul, terus aku tanya lah
gitu, biso perbaikan sih apalagi itu cuma ruwet ya udah menting bayar aja gitu sih...

CATATAN:

Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara dengan Klien



Lampiran 8. Bukti Korespondensi/Pengisian Hasil Wawancara



LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

NAMA : Yupita Kete Hartono
 NIM : 21090027
 JURUSAN : Akuntansi (S1)
 JUDUL : Analisis Peran Konsultan Pajak dalam Pemenuhan Pelaksanaan Perpajakan di Kantor Konsultan Pajak Eta Prareta Arandi dan Rehan di Jember.

No	PENGUJI	REVISI	KETERANGAN
1	Wiwik	<ul style="list-style-type: none"> - abstrak, kata kunci - gambar sumber - data pendukung dilas - manfaat penelitian - daftar pustaka - validasi data. 	26/25 6
2	Ihrom Caesar	<ul style="list-style-type: none"> - jelaskan kata "unik" dengan indeksibilitas reflektifitas. contoh: program - kesimpulan menguraikan rumusan/tujuan masalah - Survei yg diberikan menguraikan scope penelitian. - kata pengantar: Sarjana Akuntansi. 	26/25 6
3	Nurshabrina K.S.	<ul style="list-style-type: none"> - Tambahkan uu perp para 1 ayat 1. - Klien klp disebutkan. - kesimpulan → rumusan masalah. - Saran teknis 	26/25 6

JEMBER,

KA.PRODI MANAJEMEN/AKUNTANSI/EK.PEMBANGUNAN/D3