



Kontribusi Konsultan Pajak Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Arifudin, Wulan Dri Puspita*

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Diploma Akuntansi, Universitas Merdeka Malang
Jl. Terusan Raya Dieng 62-64 Malang, Jawa Timur 65146, Indonesia

*Korespondensi: wulan.puspita@unmer.ac.id

Article history:

Received:

Revised:

Accepted:

Published: 09/02/2026

Keywords: Corporate Income Tax, fiscal correction, tax compliance, tax regulation, taxable profit

Abstract

This research seeks to determine and analyze the contribution of tax consultants to enhance the compliance levels of individual taxpayers, with a focus on those registered at the Dwi Achmad Tax Consultant Office. The study utilizes a qualitative methodology with a descriptive approach, gathering data through interviews with tax consultants. The findings reveal that individual taxpayers continue to face several challenges in meeting their tax obligations. These challenges include limited understanding of tax regulations, inefficient use of tax applications, confusion about regulatory changes, poor organization of transaction's documents, and insufficient financial record-keeping. Such conditions elevate the risk of errors in tax reporting and payment. Therefore, the Dwi Achmad Tax Consultant plays a crucial role in providing tax education and guidance to individual taxpayers, offering consultation and assistance in resolving tax-related issues, and reducing their concerns and fears regarding tax sanctions. Tax consultants also contribute by encouraging greater tax compliance and helping optimize tax calculations and payments in accordance with applicable laws and regulations.

Kata Kunci: Kepatuhan Pajak, Koreksi Fiskal, Laba Kena Pajak, Pajak Penghasilan Badan, Peraturan Pajak

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kontribusi konsultan pajak dalam meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), khususnya pada klien yang terdaftar di Kantor Konsultan Pajak (KKP) Dwi Achmad. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara kepada konsultan pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa WPOP yang menjadi klien KKP Dwi Achmad masih menghadapi berbagai kendala dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kendala tersebut antara lain rendahnya pemahaman terhadap peraturan perpajakan, tidak optimalnya penggunaan aplikasi perpajakan yang tersedia, kebingungan dalam menghadapi perubahan regulasi pajak, tidak menyimpan dokumen transaksi secara tertib, serta tidak melakukan pencatatan keuangan yang memadai. Kondisi tersebut menyebabkan WPOP berisiko melakukan kesalahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Oleh karena itu, KKP Dwi Achmad memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan edukasi dan pemahaman perpajakan kepada WPOP, memberikan konsultasi dan pendampingan dalam menyelesaikan permasalahan perpajakan, serta membantu mengurangi kekhawatiran dan ketakutan WPOP terhadap sanksi pajak. Selain itu, konsultan pajak juga berperan dalam mendorong peningkatan kepatuhan pajak serta mengoptimalkan perhitungan dan pembayaran pajak agar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

©2025 Jurnal Ilmiah Bisnis dan Perpajakan (Bijak)

This is an open access article distributed under the CC BY-SA 4.0 license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

Kontribusi konsultan pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Arifudin, Wulan Dri Puspita

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan utama pemerintah Indonesia yang dipungut dari masyarakat. Masyarakat yang melaporkan pajaknya disebut sebagai wajib pajak. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut atau pemotong pajak tertentu (Prakoso et al., 2019).

Wajib Pajak memperoleh kewenangan untuk menerapkan sistem pemungutan pajak *self-assessment* yang berlaku di Indonesia. Sistem tersebut mendorong Wajib Pajak melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya secara mandiri, seperti melakukan pendaftaran, perhitungan, pembayaran, dan pelaporan atas pajak yang terutang (Pratiwi & Sinaga, 2023). Namun, dalam praktiknya tidak seluruh Wajib Pajak mampu melaksanakan kewajiban perpajakan secara mandiri dengan baik. Terlebih lagi, Peraturan Menteri Keuangan mengharuskan pembayaran pajak kepada negara dilakukan melalui sistem pembayaran pajak secara elektronik (Supardi, 2024). Kondisi tersebut menuntut Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk memiliki pemahaman yang memadai terkait mekanisme perpajakan dan pemanfaatan teknologi perpajakan.

Kurangnya pemahaman terhadap prosedur pembayaran pajak secara elektronik, keterbatasan literasi perpajakan, serta kompleksitas peraturan perpajakan yang terus mengalami perubahan menjadi faktor yang menyebabkan sebagian WPOP mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Fenomena tersebut mendorong meningkatnya kebutuhan WPOP terhadap jasa konsultan pajak, khususnya pada Kantor Konsultan Pajak (KKP) Dwi Achmad Tax, sebagai upaya untuk membantu pelaksanaan kewajiban perpajakan secara tepat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penerapan sistem Coretax oleh Direktorat Jenderal Pajak menuntut Wajib Pajak untuk beradaptasi dengan administrasi perpajakan yang sepenuhnya digital. Namun, masih banyak WPOP yang memiliki keterbatasan pemahaman terhadap peraturan terbaru dan kesulitan mengoperasikan aplikasi Coretax, sehingga menimbulkan kebingungan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas tingkat dan faktor kepatuhan Wajib Pajak serta peran sosialisasi pemerintah (Assaja & Khotimah, 2025; Nadila et al., 2025), tetapi masih terbatas yang mengkaji peran konsultan pajak sebagai pendamping WPOP. Apalagi setiap konsultan pajak memiliki pengalaman yang berbeda serta pemberian solusi yang berbeda.

Kantor Konsultan Pajak Dwi Achmad Tax Consulting merupakan KKP yang menyediakan jasa layanan konsultasi perpajakan bagi Wajib Pajak. KKP tersebut berdiri sejak Juni 2022 dan telah diakui sebagai konsultan pajak yang memiliki izin praktik resmi. KKP Dwi Achmad Tax Consulting senantiasa menerapkan prinsip transparansi dalam setiap proses pelayanan. Penerapan prinsip tersebut bertujuan untuk membangun kepercayaan Wajib Pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak yang tersedia pada kantor tersebut. KKP Dwi Achmad Tax Consulting memiliki berbagai pengalaman dalam memberikan jasa konsultasi perpajakan terutama kepada WPOP. Setiap permasalahan yang dihadapi satu WPOP dengan WPOP lainnya berbeda tergantung dari kesulitan yang mereka hadapi. Ada WPOP yang memang tidak mengetahui tentang sistem pajak terbaru, ada juga yang mendapatkan surat pemberitahuan dari fiskus pajak. Kondisi tersebut membuat WPOP tersebut akhirnya memilih menggunakan jasa konsultan pajak sebagai solusi atas kebingungan dan kurangnya pemahaman mereka.

Keterbatasan WPOP mengenai perpajakan mendorong beberapa WPOP untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Keberadaan Kantor Konsultan Pajak Dwi Achmad Tax Consulting diharapkan mampu membantu WPOP secara profesional dan transparan. Oleh karena itu, penelitian dilakukan untuk menganalisis kontribusi konsultan pajak dalam meningkatkan kepatuhan WPOP pada Kantor Konsultan Pajak Dwi Achmad Tax Consulting.

KAJIAN LITERATUR/PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pajak merupakan instrumen utama dalam pembiayaan negara yang memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan nasional dan penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib yang bersifat memaksa dan dipungut berdasarkan undang-undang, tanpa adanya imbalan secara langsung, serta digunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Ketentuan tersebut diperkuat oleh Pasal 23A Undang-Undang Dasar 1945 yang menegaskan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa harus diatur dengan undang-undang guna menjamin kepastian

hukum dalam pelaksanaannya. Secara konseptual, pajak tidak hanya berfungsi sebagai sumber penerimaan negara (budgetary function), tetapi juga sebagai alat pengaturan (regulatory function) yang digunakan pemerintah untuk mengendalikan aktivitas ekonomi, mendorong pemerataan pendapatan, serta menjaga stabilitas ekonomi nasional.

Keberhasilan sistem perpajakan sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki kewajiban sebagai pembayar, pemotong, atau pemungut pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta memiliki hak dan kewajiban yang dilindungi oleh hukum (Hamid, 2023). Dalam konteks Wajib Pajak Orang Pribadi, kewajiban perpajakan timbul atas penghasilan yang diterima atau diperoleh, sebagaimana diatur dalam berbagai ketentuan teknis perpajakan. Salah satu bentuk pengenaan pajak atas penghasilan tersebut adalah Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21, yang penghitungan dan pemotongannya diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2016. Penghasilan yang dikenai PPh Pasal 21 mencakup penghasilan pegawai tetap maupun tidak tetap, penerima pensiun, honorarium, bonus, tantiem, imbalan bagi bukan pegawai, serta berbagai bentuk penghasilan lainnya. Kompleksitas regulasi dan teknis perhitungan pajak tersebut seringkali menjadi tantangan bagi wajib pajak dalam memahami serta melaksanakan kewajiban perpajakan secara benar.

Dalam menghadapi kompleksitas sistem perpajakan, keberadaan konsultan pajak menjadi faktor penting dalam mendukung kepatuhan wajib pajak. Konsultan pajak adalah pihak yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada wajib pajak dengan tujuan membantu pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (PMK Nomor 111/PMK.03/2014). Konsultan pajak menjalankan peran profesional yang berlandaskan hukum dan etika, dengan fokus pada pemberian pendampingan teknis, perencanaan pajak yang sesuai dengan ketentuan, serta penyelesaian permasalahan perpajakan yang dihadapi wajib pajak (Wardani & Novianti, 2022). Selain membantu wajib pajak, konsultan pajak juga berperan sebagai penghubung antara wajib pajak dan otoritas pajak dalam menciptakan komunikasi yang efektif dan kepatuhan yang berkelanjutan. Nugraheni dan Sunaningsih (2020) menyatakan bahwa peran konsultan pajak berkontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dan secara tidak langsung mendukung optimalisasi penerimaan pajak negara.

Secara teoritis, keterkaitan antara pajak, wajib pajak, dan konsultan pajak membentuk suatu sistem yang saling memengaruhi dalam kerangka administrasi perpajakan modern. Pajak sebagai kewajiban negara memerlukan kesadaran dan kepatuhan dari wajib pajak, sementara kompleksitas regulasi menuntut adanya pendampingan profesional agar pelaksanaan kewajiban perpajakan dapat dilakukan secara tepat dan sesuai ketentuan. Dengan demikian, peran konsultan pajak tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga strategis dalam meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan kepatuhan wajib pajak, sehingga pada akhirnya berkontribusi pada terciptanya sistem perpajakan yang efektif, adil, dan berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian di bidang perpajakan yang berfokus pada analisis peran konsultan pajak dalam mendorong kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam kontribusi konsultan pajak dalam membantu pelaksanaan kewajiban perpajakan WPOP. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berusaha menggali fenomena sosial dan profesional secara komprehensif berdasarkan pengalaman, pemahaman, dan praktik yang dilakukan oleh konsultan pajak dalam memberikan layanan konsultasi perpajakan.

Lokasi penelitian dilaksanakan pada Kantor Konsultan Pajak (KKP) Dwi Achmad Tax Consulting yang berlokasi di Ruko Tunggulwulung, Jalan Akordion, Lowokwaru, Kota Malang. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa kantor konsultan pajak tersebut secara aktif memberikan layanan konsultasi perpajakan kepada WPOP sehingga dianggap relevan untuk menggambarkan praktik pendampingan kepatuhan perpajakan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan penelitian, yaitu ZK selaku pemilik kantor konsultan pajak dan WL selaku staf yang terlibat langsung dalam pelayanan konsultasi perpajakan. Informan dipilih karena memiliki pengalaman dan keterlibatan langsung dalam membantu WPOP memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian ini hanya melibatkan informan dari pihak konsultan pajak tanpa melibatkan wajib pajak secara langsung. Hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan akses terhadap

Kontribusi konsultan pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Arifudin, Wulan Dri Puspita

data dan identitas klien yang bersifat rahasia serta dilindungi oleh prinsip kerahasiaan profesi dan kode etik konsultan pajak, sehingga data penelitian sepenuhnya diperoleh dari perspektif konsultan pajak.

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara mendalam dengan menggunakan bantuan media perekam suara untuk memastikan seluruh informasi yang disampaikan oleh informan dapat terdokumentasi secara lengkap dan akurat. Setelah proses wawancara selesai, peneliti melakukan verifikasi data kepada narasumber guna memastikan kesesuaian informasi yang diperoleh dengan fakta yang dimaksud oleh informan. Data hasil wawancara yang telah direkam kemudian ditranskripsikan ke dalam bentuk teks tertulis untuk memudahkan proses analisis. Selanjutnya, data yang telah ditranskripsikan dipilah dan dipilih sesuai dengan kebutuhan penelitian serta difokuskan pada informasi yang berkaitan dengan peran konsultan pajak dalam meningkatkan kepatuhan WPOP. Data yang telah dipilih kemudian dikelompokkan berdasarkan kategori tematik yang muncul selama proses analisis data.

Tahap analisis data dilakukan dengan menelaah secara mendalam hasil pengelompokan data guna menemukan pola, makna, serta keterkaitan antar informasi yang diperoleh dari informan penelitian. Analisis dilakukan secara sistematis dan berulang untuk memastikan interpretasi data dilakukan secara objektif dan sesuai dengan konteks penelitian. Tahap akhir penelitian dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dengan mengintegrasikan temuan penelitian dan landasan teori yang relevan, sehingga menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai peran konsultan pajak dalam mendorong kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

HASIL

Perubahan peraturan perpajakan yang dinamis sering menimbulkan kesulitan bagi Wajib Pajak dalam memahami ketentuan terbaru. KKP Dwi Achmad Tax Consulting sebagai solusi untuk membantu Wajib Pajak menyesuaikan diri dengan perubahan peraturan perpajakan. KKP Dwi Achmad Tax Consulting berdiri sejak Juni 2021 dan melayani klien dari berbagai sektor usaha. KKP tersebut memiliki izin praktik resmi dari Direktorat Jenderal Pajak sebagai konsultan pajak. KKP Dwi Achmad Tax Consulting dalam bekerja menerapkan nilai kualitas, keterampilan, pengalaman, kejujuran, pemanfaatan teknologi, dan profesionalisme dalam pengelolaan perpajakan. KKP Dwi Achmad Tax Consulting berlokasi di Kota Malang menawarkan jasa konsultasi, pendampingan, review, dan administrasi perpajakan kepada Wajib Pajak. KKP Dwi Achmad Tax Consulting mengedepankan prinsip edukasi, diskusi terbuka, transparansi pekerjaan, dan penetapan fee yang adil dalam setiap pelayanan. Pendekatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan Wajib Pajak terhadap jasa konsultan pajak.

Sistem *self-assessment* memberikan kewenangan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak secara mandiri. Pajak Penghasilan Pasal 21 mengenakan pajak atas penghasilan yang diterima oleh WPOP. Kompleksitas perhitungan dan administrasi pajak mendorong WPOP untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Kepercayaan menjadi faktor utama dalam hubungan antara Wajib Pajak dan konsultan pajak. Data KKP Dwi Achmad Tax Consulting mencatat penanganan 125 klien selama periode 2021 hingga 2024, dengan jumlah WPOP sebanyak 35 klien.

Kendala Wajib Pajak Orang Pribadi

Rendahnya pemahaman terhadap peraturan perpajakan

WPOP yang menjadi klien KKP Dwi Achmad Tax Consulting menghadapi kendala berupa rendahnya pemahaman mengenai pelaporan pajak. Kendala tersebut menjadi semakin kompleks akibat adanya pembaruan peraturan perpajakan yang mewajibkan penggunaan sistem pelaporan terbaru. ZK menyatakan bahwa:

"Kendala-kendala dari WP nya ya banyak. Yang pertama dinamisasi aturan perpajakan. Kita nggak bisa baik dari latar belakang akuntansi ataupun latar belakang perpajakan untuk update. Baik itu pemenuhan kewajiban perpajakan, aturan maupun juga dalam hal nantinya menjalankan baik tiap bulan maupun tahunan. Baik itu untuk perencanaan pajak, belum tentu setiap orang pelaku usaha, orang pribadi itu memiliki kemampuan tersebut."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa WPOP menghadapi berbagai kendala dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Salah satu kendala utama yang dialami adalah perubahan peraturan perpajakan yang bersifat dinamis dan terus berkembang. Ketidaksiapan dalam mengikuti perkembangan aturan perpajakan berdampak pada kesulitan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Selain itu, tidak seluruh WPOP memiliki kemampuan dalam melakukan perencanaan pajak secara tepat. Keterbatasan kemampuan dan pengetahuan perpajakan tersebut menyebabkan WPOP memerlukan bantuan pihak profesional dalam mengelola kewajiban perpajakan secara optimal.

Tidak optimalnya penggunaan aplikasi perpajakan yang tersedia

Peraturan perpajakan terbaru, termasuk kebijakan harmonisasi perpajakan, mewajibkan WPOP menggunakan sistem terbaru yaitu Core Tax dalam pelaporan pajak. Sistem pelaporan pajak tersebut nyatanya masih berada dalam tahap penyempurnaan sehingga pelaksanaannya sering mengalami kendala yang disebabkan oleh keterbatasan serta ketidaksempurnaan teknis. Proses implementasi Core Tax menghadapi berbagai tantangan dari aspek struktural maupun teknis. Hal tersebut juga dirasakan oleh WPOP. ZK menyatakan bahwa:

“Aplikasinya juga baru menggunakan Core Tax. Mungkin itu kendalanya. Kalau secara penggunaan ya masih perlu untuk di perbaiki ya. Artinya semalam juga laporan PPN untuk lebih bayar kompensasi lebih bayar menggunakan pengembalian pendahuluan itu masih error sampai dengan pukul 23:59 bahkan sampai siang ini. Jadi yang melaporkan spt ppn bulan, masa Mei, masa Mei sampai saat ini ada yang belum bisa ter submit”

ZK juga menambahkan:

“Saya pun juga merasakan agak susah di aplikasi baru ini. Di aplikasi baru ini, korteks ya harus di coding sendiri, harus ekspor, impor, SMS lain sebagainya itu butuh penyesuaian. Bayangkan kalau memang orangnya gptek, orang yang memang sudah apa ya sudah nggak familiar dengan teknologi seperti itu. Mungkin akan kesulitan juga Meskipun dalam pemenuhan kewajibannya dia mau sebenarnya, tapi nggak bisa cara untuk memenuhinya.” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi pelaporan pajak yang baru mengadopsi sistem Core Tax menjadi salah satu penyebab munculnya kendala teknis dalam pelaksanaan pelaporan pajak. Sistem tersebut masih memerlukan penyempurnaan dari aspek penggunaan, yang tercermin dari terjadinya gangguan teknis pada proses pelaporan SPT. Kondisi tersebut berdampak pada terhambatnya proses pengiriman SPT, sehingga sebagian WPOP belum dapat melakukan proses submit.

Kebingungan dalam menghadapi perubahan regulasi pajak

Frekuensi perubahan peraturan perpajakan di Indonesia kerap dianggap negatif oleh masyarakat. Masyarakat belum sepenuhnya dapat beradaptasi dengan sistem justru dipaksa untuk beradaptasi dengan sistem yang baru. Kondisi tersebut menuntut WPOP untuk senantiasa mengikuti perkembangan serta melakukan pembaruan pengetahuan terkait regulasi perpajakan yang berlaku. Perubahan regulasi yang berulang dipandang sebagai salah satu kendala yang berpotensi menyulitkan tidak hanya WPOP, tetapi juga konsultan pajak. Dinamika perubahan tersebut menuntut kedua pihak untuk terus beradaptasi dan memahami ketentuan terbaru agar pelaporan serta pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan secara tepat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal tersebut disampaikan oleh ZK yang menyatakan bahwa:

“Menjadi tantangan updating dinamisasi aturan perpajakan juga sangat cepat. Tahun 2025 undang undang PMK itu sudah terbit sampai puluhan ya belum lagi PP nya. Belum lagi KMK itu juga kurs bunga, ganti tiap bulan dan lain sebagainya. Itu menjadi tantangan tersendiri dalam kami menyampaikan informasi perpajakan.” Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa perubahan aturan perpajakan yang sangat cepat dan dinamis menjadi tantangan besar bagi WPOP. Beberapa peraturan yang baru terbit serta perubahan ekonomi membuat masyarakat menjadi bingung dan sulit untuk mengikuti.

Tidak menyimpan dokumen transaksi secara tertib

Kontribusi konsultan pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Arifudin, Wulan Dri Puspita

Kebiasaan dalam pengelolaan administrasi keuangan juga menjadi alasan WPOP kesulitan dalam pelaporan perpajakan. Beberapa WPOP terbiasa menyepelekan dokumen-dokumen penting atau tidak menyimpannya dengan baik. Sebagaimana disampaikan oleh WL yang menyatakan bahwa:

"Tantangannya adalah memperbaiki habit, seperti penyimpanan dokumen-dokumen, nota-nota. salah satu tantang paling berat adalah membiasakan wp mencatat uang keluar dan uang masuk. Sehingga tugas kami adalah mengingatkan yang bersangkutan sampai habit tersebut terbentuk". WPOP yang menganggap remeh nota maupun dokumen penting menjadi salah satu kendala dalam proses pelaporan pajak. Kondisi tersebut menyebabkan kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakan, sehingga mendorong penggunaan jasa konsultan pajak. Selain itu, tingkat literasi juga berperan penting karena terkait dengan kemampuan memahami, membaca, dan menafsirkan informasi secara tepat. Kemampuan tersebut dapat digunakan untuk berinteraksi dengan otoritas pajak, menjalankan kewajiban perpajakan, serta menyimpan dokumen yang relevan (Susilawati et al., 2021).

Tidak Melakukan Pencatatan Keuangan yang Memadai

Pencatatan keuangan merupakan metode penting dalam menghitung dan menentukan besarnya pajak yang harus dibayarkan. Namun, pencatatan keuangan sering kali diabaikan, sehingga menimbulkan kesulitan dalam memenuhi dan melaporkan kewajiban perpajakan. Hal tersebut dinyatakan oleh WL bahwa:

"Untuk Wajib Pajak OP kendalanya dipencatatan keuangan. Wajib pajak OP tidak melakukan pencatatan, walaupun pencatatan keuangan sangat krusial". ZK juga menambahkan:

"Wajib Pajak OP kendalanya di pencatatan dan kurangnya waktu. Karena pada klien wajib pajak OP semua proses bisnis dilakukan sendiri, sehingga pencatatan dianggap tidak penting"

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kendala utama yang dihadapi WPOP terletak pada pencatatan keuangan. Meskipun pencatatan keuangan memiliki peran yang sangat krusial dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, praktik tersebut sering kali tidak dilakukan. Selain itu, keterbatasan waktu juga menjadi faktor penghambat. Wajib Pajak Orang Pribadi umumnya menjalankan seluruh proses bisnis secara mandiri, sehingga pencatatan keuangan dianggap tidak penting dan kerap diabaikan. Akibatnya, timbul kesulitan dalam perhitungan serta pelaporan pajak yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Peran Konsultan Pajak dalam Membantu WPOP

Edukasi dan pemahaman perpajakan

Konsultan pajak berperan sebagai mentor yang memberikan pendampingan serta informasi yang dibutuhkan oleh WPOP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Peran tersebut dapat membantu WPOP memahami hak dan kewajibannya secara lebih baik sehingga lebih patuh dalam melakukan pelaporan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. WL menyatakan sebagai berikut:

"Kami memposisikan semua klien sebagai pihak yang awam pajak. kami menerjemahkan informasi yang kamu terima dari fiskus kepada klien dengan Bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti". ZK menambahkan:

"Konsultan pajak juga mensosialisasikan aturan dari fiskalnya, dan kerjasama dengan KPP, Kanwil maupun juga kantor pusat untuk nanti Menginformasikan juga ke masyarakat."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa konsultan pajak memposisikan klien sebagai pihak yang masih awam dalam bidang perpajakan. Oleh karena itu, konsultan pajak berperan menerjemahkan informasi perpajakan yang diperoleh dari fiskus ke dalam bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh WPOP. Konsultan pajak juga berperan dalam mensosialisasikan peraturan perpajakan melalui kerja sama dengan pihak perpajakan. Peran tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa informasi perpajakan dapat disampaikan secara tepat, jelas, dan menjangkau masyarakat secara luas. Konsultan pajak berperan dalam mengedukasi WPOP, sehingga keberadaannya memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan WPOP dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Konsultan pajak juga menjalankan peran ganda secara profesional, yaitu sebagai mitra wajib pajak sekaligus mitra pemerintah dalam mewujudkan kepatuhan pajak. Oleh karena itu, diperlukan upaya komprehensif dari pemerintah, antara lain melalui sinergi dengan Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) dalam melakukan pengawasan terhadap aktivitas

konsultan pajak, serta peningkatan peran aktif *account representative* (AR) dalam mengedukasi dan membantu wajib pajak menyelesaikan berbagai permasalahan perpajakan.

Memberikan konsultasi dan pendampingan perpajakan

Kualitas dan layanan yang diberikan oleh konsultan pajak merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas layanan konsultan pajak memiliki peran signifikan dalam membentuk kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan yang baik menjadi unsur penting dalam mewujudkan kepatuhan wajib pajak agar proses pemenuhan kewajiban perpajakan dapat berjalan secara lancar dan optimal. ZK menyatakan bahwa:

“Iya, kualitas dan layanan konsultan pajak mampu mempengaruhi tingkat kepatuhan wpop”

WL menambahkan

“DATC memberikan pelayanan penuh mulai dari Latihan membuat pencatatan sampai dengan pelaporan. Jika terjadi peringatan berupa (SP2DK atau Pemeriksaan) kami berusaha memberikan penjelasan alasan peringatan tersebut turun”. Konsultan pajak berperan secara aktif dalam melayani, membimbing, dan mendampingi wajib pajak agar patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang dilakukan secara sungguh-sungguh dan profesional menunjukkan komitmen konsultan pajak dalam membantu wajib pajak memahami serta melaksanakan kewajibannya dengan baik. Konsultan pajak yang mampu memberikan pelayanan berkualitas dan didukung oleh kompetensi akan menumbuhkan sikap kepercayaan WPOP. Kepercayaan tersebut secara tidak langsung mendorong kepatuhan WPOP.

Membantu mengurangi kekhawatiran dan ketakutan terhadap sanksi pajak

WPOP sering kali memiliki kekhawatiran bahkan ketakutan dalam melaporkan pajak. Kehadiran konsultan pajak dapat mengurangi rasa takut tersebut, sehingga wajib pajak tidak lagi merasa khawatir mengenai prosedur dan tahapan yang harus dilakukan dalam proses pelaporan pajak. Konsultan pajak akan membantu dengan memberikan layanan jasa agar WPOP dapat memenuhi kewajiban perpajakannya. WL menyatakan bahwa:

“Sejauh ini dari klien yang kami tangani, ketakutan & kekhawatirannya dalam melakukan proses pelaporan pajak berkurang, karena merasa telah terbantu dengan adanya para konsultan pajak”

Konsultan pajak berperan penting dalam membantu WPOP mengurangi bahkan menghilangkan rasa takut dalam membayar dan melaporkan pajak. Peran tersebut diwujudkan melalui fungsi konsultan pajak sebagai mediator yang senantiasa membimbing serta mengedukasi wajib pajak agar patuh terhadap ketentuan perpajakan. Selain itu, konsultan pajak diwajibkan untuk mengikuti seminar Satuan Kredit Profesi (SKP) sebagai bentuk pengembangan kompetensi guna menunjang kualitas profesionalisme. Konsultan pajak yang telah mengikuti pengembangan profesi dan memiliki izin resmi akan meningkatkan tingkat kepercayaan WPOP. Sehingga kualitas dan kompetensi konsultan pajak dapat lebih memadai. Hal tersebut secara tidak langsung akan meningkatkan kepatuhan WPOP dalam pelaporan perpajakannya.

Mendorong peningkatan kepatuhan pajak

Peran konsultan pajak tidak hanya berfokus pada pemberian layanan, tetapi juga mendorong WPOP untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Konsultan pajak secara aktif memberikan saran dan solusi kepada WPOP agar dapat memenuhi kewajiban pajak dengan baik. Pendampingan tersebut dilakukan sebagai upaya pencegahan, sehingga wajib pajak dapat menghindari permasalahan yang lebih besar dalam proses pelaporan pajak. Hal tersebut dinyatakan oleh WL:

“Jika dilihat dari sudut pandang klien yang terdaftar di DATC, terjadi peningkatan dari sisi kepatuhan. Karena kami memang mengedepankan klien kami untuk patuh”. ZK menambahkan:

“Pelaksanaannya bukan hanya didatangi satu satu. Kamu harus ini kan? Soalnya orang itu kalau belum ada masalah. Itu belum aware. Artinya orang kalau sudah bisnis, bisnis aja nggak pernah didatangi orang pajak nggak pernah gini gini gini. Tapi kalau sudah, waduh nasi sudah menjadi bubur. Itu akan menjadi suatu hal yang patut untuk diwaspadai. Yang artinya mencegah itu lebih baik daripada mengobati. Mungkin kurang lebih itu.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa rendahnya kesadaran WPOP sebelum munculnya permasalahan perpajakan menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan ketidakpatuhan. WPOP cenderung mengabaikan kewajiban perpajakannya selama belum menghadapi pemeriksaan atau sanksi, sehingga penanganan yang dilakukan setelah masalah muncul sering kali menjadi lebih kompleks. Oleh karena itu, pendekatan preventif melalui pendampingan dan edukasi yang berkelanjutan dinilai lebih

Kontribusi konsultan pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Arifudin, Wulan Dri Puspita

efektif dibandingkan pendekatan represif. Pendekatan ini terbukti mampu meningkatkan tingkat kepatuhan. Dengan demikian, peran konsultan pajak tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga strategis dalam membangun kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

Mengoptimalkan perhitungan dan pembayaran pajak

WPOP menginginkan pembayaran pajak yang sesuai dengan kemampuan finansialnya tetapi kadangkala jumlah pajak yang dibayarkan lebih besar dari kemampuannya. Oleh karena itu konsultan pajak akan berupaya untuk mengoptimalkan antara nilai pajak dengan kemampuan WPOP dengan tetap berpegang pada ketentuan yang berlaku. Kehadiran konsultan pajak membuat WPOP merasa terbantu dalam mengoptimalkan perencanaan pembayaran pajak. Dengan demikian, WPOP dapat merasakan manfaat nyata dari keberadaan konsultan pajak. Hal tersebut disampaikan oleh WL:

“Kami rutin melakukan komunikasi dengan wp baik by phone ataupun bertemu langsung. Kami melakukan kunjungan kepada setiap wp satu bulan sekali untuk melakukan cek, seperti penambahan harta, pengurangan harta, proses bisnis dan masalah keuangan dari wp”. WL menambahkan:

“Kalau untuk membantu mencari celah meminimalkan pajak bisa dibilang iya, bisa dibilang tidak juga. Kerena ketika akan melakukan pelaporan pajak, kami menggunakan taxplan (perencanaan pajak). Sehingga pajak terutang yang kami laporkan sesuai dengan tax plan yang kami rancang.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa konsultan pajak secara rutin melakukan komunikasi dengan WPOP, baik melalui media telepon maupun pertemuan langsung. Selain itu, konsultan pajak juga melakukan kunjungan berkala untuk melakukan evaluasi terhadap kondisi wajib pajak. konsultan pajak tidak semata-mata mencari celah untuk meminimalkan pajak dalam konteks pengelolaan pelaporan kewajiban perpajakan. Melainkan menerapkan perencanaan pajak yang disusun secara sistematis. Sehingga jumlah pajak terutang yang dilaporkan telah disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku dan dirancang secara optimal tanpa melanggar peraturan perpajakan.

PEMBAHASAN

Hasil temuan penelitian tersebut mengindikasikan adanya kendala yang oleh WPOP seperti rendahnya pemahaman terhadap peraturan perpajakan, tidak optimalnya penggunaan aplikasi perpajakan yang tersedia, kebingungan dalam menghadapi perubahan regulasi perpajakan, tidak menyimpan dokumen transaksi secara tertib, dan tidak melakukan pencatatan keuangan yang memadai dapat di atas dengan adanya peran konsultan pajak. Penting sekali bagi WPOP untuk terus update peraturan perpajakan. Karena pengetahuan perpajakan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Zahrani, 2019). Akan tetapi peraturan perpajakan yang sering berubah-ubah, justru membuat WPOP menjadi kurang paham dengan peraturan yang sedang berlaku (Handoko et al., 2025). Oleh karena itu, dengan adanya konsultan pajak dapat membantu memberikan edukasi mengenai peraturan pajak terbaru termasuk memberikan konsultasi serta pendampingan. Tetapi peran konsultan pajak tidak cukup dalam mengedukasi WPOP, peran pemerintah secara aktif juga dibutuhkan terutama dari Account Representative (AR). AR juga bertugas dalam mengedukasi dan membantu wajib pajak menyelesaikan berbagai permasalahan perpajakannya (Balqis & Supratiwi, 2023).

Kurangnya pengetahuan tentang perpajakan juga memicu kebingungan dalam menggunakan aplikasi perpajakan yaitu Core Tax. Bahkan bagi beberapa WPOP Core Tax tergolong baru sehingga ketidaktahuan tersebut memicu adanya kebingungan. Kendala utama dalam pemanfaatan Coretax adalah kurangnya pelatihan teknis, dan keterbatasan infrastruktur jaringan (Sari et al., 2025). Hal tersebut membuat WPOP yang baru mengetahui tentang Core Tax memiliki ketakutan dalam penggunaan aplikasi. Peran konsultan pajak akhirnya muncul untuk mengurangi kekhawatiran dan ketakutan Ketika akan melaporkan pajaknya.

Tidak dilakukannya pencatatan keuangan yang memadai menjadi kendala utama bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Kondisi tersebut menyebabkan kesulitan dalam perhitungan dan pelaporan pajak, sehingga mendorong kebutuhan akan bantuan pihak profesional dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib Pajak orang pribadi yang memiliki pekerjaan bebas bertanggung jawab untuk melakukan pencatatan atau

pembukuan secara mandiri terhadap kegiatan usahanya (Rahmi et al., 2023). Pencatatan dapat dilakukan jika bukti-bukti transaksi telah dicatat dan disimpan dengan rapi. Akan tetapi faktanya banyak WPOP yang lalai dalam menyimpan bukti transaksi dan berujung tidak melakukan pencatatan keuangan. Konsultan pajak berperan dalam melakukan perhitungan pajak milik WPOP hingga membantu melakukan pembayaran sehingga WPOP dapat patuh terhadap peraturan perpajakan. Konsultan pajak memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tanggung jawab WPOP dalam pelaporan pajak dengan tetap memperhatikan motivasi dan keinginan WPOP (Nuraini et al., 2024). Adanya motivasi dan keinginan tersebut akan meningkatkan pengetahuan WPOP serta diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya untuk taat pajak (Khairannisa & Cheisviyanny, 2019).

SIMPULAN

Konsultan pajak memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan WPOP. Peran tersebut diwujudkan melalui edukasi dan penyederhanaan informasi perpajakan agar lebih mudah dipahami, sehingga WPOP lebih memahami hak dan kewajibannya. Konsultan pajak juga memberikan konsultasi dan pendampingan secara profesional untuk menumbuhkan kepercayaan WPOP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, keberadaan konsultan pajak juga membantu mengurangi kekhawatiran dan ketakutan WPOP terhadap sanksi pajak melalui bimbingan yang berkelanjutan serta kompetensi profesional yang dimiliki.

Konsultan pajak tidak hanya berperan secara reaktif saat masalah muncul, tetapi juga secara preventif dengan mendorong peningkatan kesadaran dan kepatuhan pajak sejak awal. Di sisi lain, konsultan pajak turut membantu WPOP dalam mengoptimalkan perhitungan dan pembayaran pajak melalui perencanaan pajak yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sehingga konsultan pajak turut andil menjadi peran yang strategis dalam membantu WPOP menjalankan kewajiban perpajakan secara benar, aman, dan patuh terhadap peraturan.

DAFTAR PUSTAKA

- Assaja, A., & Khotimah, H. (2025). Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Aturan Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Cianjur. 5(3), 1649–1664.
- Balqis, M., & Supratiwi, W. (2023). Peran Kode Etik Dalam Menjaga Integritas Konsultan Pajak. 7, 3591–3600. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i4.1728>.
- Hamid, H. (2023). Sistem Pemungutan Pajak Di Indonesia. Purwodadi: CV. Sarnu Untung.
- Handoko, A. T., Ladepi, N., Studi, P., & Perpajakan, A. (2025). Analisis Perhitungan Pph Final Ukm Wajib Pajak Orang Pribadi Sebelum Dan Sesudah Undang - Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP). *Ekonomika45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 12(2), 1085–1093. [Doi.org/10.30640/ekonomika45.v12i2.4578](https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v12i2.4578)
- Khairannisa, Dian; Cheisviyanny, C. (2019). Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1151–1167.
- Nadila, H., Aryani, R. A. I., Dinda, B., & Ayu, P. (2025). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha (Studi Kasus Di Kp2kp Dompus). 4(3), 2630–2640.
- Nugraheni, A. P., & Sunaningsih, S. N. (2020). Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 4(1), 49–58.
- Nuraini, Dwi Endah; Sudarto, Triadi Agung; Prakoso, D. H. (2024). Dilema Etis Konsultan Pajak Dalam Tax Planning. *Jurnal Sikap (Sistem Informasi, Keuangan, Auditing Dan Perpajakan)*, 8(2), 113–123. [Doi.org/10.32897/jsikap.v8i2.3202](https://doi.org/10.32897/jsikap.v8i2.3202)
- Prakoso, Aryo; Wicaksono, Galih; Iswono, S. (2019). Pengaruh Kesadaran Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi & Ekonomi*, 4(1). [Doi.org/10.29407/jae.v4i1.12616](https://doi.org/10.29407/jae.v4i1.12616)
- Pratiwi, Anthonia Ditha Sendy; Sinaga, K. E. C. (2023). Pengaruh Motivasi, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta). 15(1), 95–110. [Doi.org/10.31937/akuntansi.v15i1.3162](https://doi.org/10.31937/akuntansi.v15i1.3162)
- Rahmi, N., Arimbhi, P., & Hidayat, V. S. (2023). Analisis Manajemen Strategi Kebijakan Pembaharuan Core Tax Administration System (CTAS) Dalam Upaya Penguatan Reformasi Administrasi Perpajakan Di Indonesia. 6(2), 179–191.
- Riantini, K., Sanulika, A., & Pamulang, U. (2023). Pengaruh Kewajiban Kepemilikan Npwp Dan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi. 1(5), 1399–1416.
- Sari, Sherly Diah Artika; Rossanti, Sabilla Nanda; Aulia Choirunizha Rizkha; Nisa, Shofiyatun; Annisa, F. L. (2025). Pengaruh Coretax Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Mengelola Pajak Di Kanwil Djp I Jawa Timur. 4,

Kontribusi konsultan pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Arifudin, Wulan Dri Puspita

20–28. [Doi.Org/10.55338/Jeama.V4i1.182](https://doi.org/10.55338/Jeama.V4i1.182)

- Supardi, G. D. (2024). Pengaruh Persepsi Kegunaan , Persepsi Kemudahan , Dan Persepsi Kebermanfaatan Digitalisasi E-Billing System Terhadap Minat Pengguna E-Billing Pada Wajib Pajak Pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Kota Samarinda. 9(2), 1–13. [Doi.Org/10.30872/Jiam.V9i2.13365](https://doi.org/10.30872/Jiam.V9i2.13365)
- Susilawati, Neni; Indriani; Riana, Vidia; Abyan, D. (2021). Tingkat Literasi Pajak Penghasilan Orang Pribadi Dan Determinannya (Studi Di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Dan Bekasi). *Sebatik*, 25(1), 286–295. [Https://Doi.Org/10.46984/Sebatik.V25i1.1288](https://doi.org/10.46984/Sebatik.V25i1.1288)
- Wardani, Dewi Kususma; Novianti, R. (2022). Pengaruh Persepsi Dan Pertimbangan Pasar Kerja Terhadap Minat Memilih Karir Konsultan Pajak. Vol. 1, No, 635–644.
- Zahrani, N. R. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. 8(4).