

## ANALISIS PERAN KONSULTAN PAJAK DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK Di KPP PRATAMA JAKARTA KOJA TAHUN 2021

Hesti Agustin<sup>1</sup>, Bambang Irawan<sup>2\*</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [hestiagustin993@gmail.com](mailto:hestiagustin993@gmail.com)<sup>1</sup>, [bbgirw7980@gmail.com](mailto:bbgirw7980@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords

*The Role of Tax Consultants,  
Taxpayer Compliance.*

*The role of the Tax Consultant is very influential for taxpayers who do not understand regarding tax regulations, based on the Regulation of the Minister of Finance of the Republic of Indonesia Number 111/PMK.03/2014 concerning Tax Consultant Number 1, the Tax Consultant is a person who provide tax consulting services to taxpayers to exercise their rights, and fulfill its tax obligations by laws and regulations. This study aims to analyze the Role of Tax Consultants in improving Taxpayer Compliance at the Jakarta Pratama Tax Service Office Koja, then what are the obstacles that hinder it taxes consultants in increasing taxpayer compliance as well as the efforts made in overcome these obstacles. This research was conducted using qualitative methods with this type of research descriptive, the data source consists of primary data which is interview and observation data and secondary data using tax reporting documents. The result of this study indicate that the role of the tax consultant has self-confidence (Role Conception), the taxpayer's expectation of the consultant's role, as well as the implementation of the role the tax consultant has been properly implemented as recorded or stated in the report tax, but there are still several things that must be improved implementing role.*

### PENDAHULUAN

Pajak adalah sumber utama pendapatan Negara yang menyumbang sekitar 70% dari seluruh pendapatan negara. Tanpa pajak akan sulit untuk menjalankan sebagian besar kegiatan di suatu negara. Penggunaan pajak seperti belanja pegawai, biaya konstruksi seperti jembatan, sekolah, rumah sakit dan lain-lain termasuk dalam ruang lingkup pajak. Semakin banyak pajak yang dipungut maka semakin banyak pula infrastruktur yang bisa dibangun di suatu negara. Tidak bisa dipungkiri industri perpajakan mendapatkan perhatian yang sangat luas dalam tahun-tahun terakhir. Meningkatnya peran pajak dalam APBN memaksa pemerintah melakukan berbagai upaya untuk memusatkan dan memperluas subjek dan objeknya. pajak, sehingga keuangan negara selalu dalam keadaan sehat.

Di Indonesia, pemungutan pajak mengacu pada sistem self-assessment. sistem penilaian diri, otoritas, kepercayaan dan kewajiban Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang. Wajib Pajak adalah perseorangan atau badan, termasuk pembayar Pajak, pemotong Pajak, dan Pemungut Pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundangundangan perpajakan. Hasil dari

sistem self-assessment ini adalah setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan harus mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak. Selain itu, setiap wajib pajak wajib menghitung dan membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan, dengan tidak memandang adanya surat ketetapan pajak. Direktorat Jenderal Pajak tidak wajib menerbitkan surat ketetapan pajak untuk semua Surat Pemberitahuan yang disampaikan oleh Wajib Pajak. Penerbitan surat ketetapan pajak terbatas pada beberapa Wajib Pajak karena kesalahan pengisian Surat Pemberitahuan atau adanya fiskal keuangan yang tidak dilaporkan oleh Wajib Pajak. (Diana dan Setiawati, 2009:1)

Kepatuhan perpajakan merupakan masalah yang hampir dialami oleh semua negara yang menggunakan sistem perpajakan, baik itu pada negara berkembang maupun negara maju. Kepatuhan wajib pajak harus mendapatkan perhatian yang lebih bagi suatu negara, karena pajak memiliki peran yang besar terhadap sumber utama penerimaan negara. Menurut Syafrina (2013) para praktisi pajak mengatakan bahwa minimnya kepatuhan wajib pajak dapat dikarenakan oleh kurangnya pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak.

Table 1:1

Kepatuhan Penyampaian SPT Badan di KPP Pratama Koja, Jakarta Utara 2018-2021

Periode	WP Terdaftar Wajib SPT Badan	Realisasi SPT	Rasio Kepatuhan
2018	14.536	11.540	91%
2019	12.690	58.466	84%
2020	12.086	10.324	67%
2021	13.429	58.360	101%

Sumber: KPP Pratama Koja Jakarta Utara (2021)

Berdasarkan tabel di atas, Tingkat kepatuhan wajib pajak juga bisa dilihat. Penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Jakarta Koja terus mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Namun dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan 2018 & 2021 cukup tinggi. bagus, Hal ini karena wajib pajak tidak tahu cara mengisi laporan SPT online, masih bisa mendapatkan bimbingan teknis langsung oleh petugas pajak di KPP Pratama Jakarta Koja. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak untuk tahun 2018-2021 mengalami penurunan yang cukup signifikan, khususnya pada tahun 2020, dimana tingkat kepatuhan hanya mencapai 67%. Hal Ini mungkin karena ada wabah Covid 19 di tahun 2020. Wajib Pajak yang tidak tahu cara mengisi pelaporan SPT online, mengalami kendala karena tidak bisa mendapatkan bimbingan teknis langsung dari petugas pajak dalam pengisian pelaporan SPT, karena semua pelayanan tatap muka sempat ditiadakan (online). Oleh karena itu, salah satu alasan penyebab tingkat kepatuhan yang rendah untuk menyampaikan SPT Tahunan pada tahun 2021.

Kepatuhan pajak selalu menjadi topic menarik untuk dilakukan penelitian. Hal ini karena kepatuhan mempengaruhi wajib pajak pada pendapatan negara. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak. Nguyen (2019) berpendapat yang mempengaruhi Kepatuhan pajak, perilaku wajib pajak, faktor ekonomi, faktor psikologis, moral dan sosial. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari perspektif teori yang berbeda. Berdasarkan model teori peran. Tingkat kepatuhan pajak meningkat melalui praktik etika yang dilakukan oleh konsultan pajak. Berdasarkan praktik perpajakan, konsultan pajak berperan dalam membantu pelaksanaan sistem perpajakan melalui pendamping serta konsultan pajak kepada orang pribadi atau untuk memungkinkan perusahaan (badan) memenuhi kewajibannya dengan baik. Dengan adanya konsultan

pajak ini akan dikenakan biaya di bagian biaya kepatuhan wajib pajak yang dikeluarkan oleh wajib pajak.

Wajib Pajak dapat memberikan kuasa kepada Konsultan Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, mulai dari persiapan, penghitungan dan pelaporan pajak yang dibayar oleh wajib pajak. Penggunaan jasa Konsultan Pajak direkomendasikan untuk wajib pajak baik itu wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Wajib Pajak yang menggunakan hak dan kewajiban perpajakan adalah bentuk kepatuhan wajib pajak (Rahayu, 2017). Wajib pajak dalam menentukan tipe konsultan pajak tergantung pada tipe saran yang diharapkan konsultan pajak. Oleh karena itu, kita dapat melihat bagaimana saran dan tipe konsultan pajak dapat mempengaruhi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Lusiana dan Elisa (2013), konsultan dibagi menjadi tiga jenis yaitu *creative consultant*, *honest consultant*, serta *cautious consultant*. Saran dari konsultan pajak juga dapat berdampak pada kepatuhan pajak. Saran yang dapat diperoleh wajib pajak dari konsultan pajak dapat dibagi menjadi dua bidang yaitu, saran proaktif serta saran konservatif. Dalam memilih jenis konsultan pajak tergantung pada bentuk saran yang diharapkan dari konsultan pajak. jadi kita bisa Lihat bagaimana saran dan tipe konsultan pajak dapat memengaruhi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Frecknall-Hughes dan Kirchler (2015), konsultan Pajak salah satu layanannya yaitu layanan perencanaan pajak mengarah pada tindakan yang bertujuan untuk meminimalkan tekanan beban pajak secara proaktif.

Teori yang umumnya digunakan untuk menguji kepatuhan wajib pajak adalah teori ekonomi, teori sosial, psikologi serta teori perilaku. Berdasarkan model pada teori Peran konsultan pajak sebagai peran normatif dalam hubungannya dengan tugas dan kewajiban memberikan layanan perpajakan kepada wajib pajak. Menurut Biddle dan Thomas (Sarwono, Sartlito Wirawan, 2015: 215), kelompok teori peran dibagi sebagai berikut: 1. Orang yang melakukan interaksi sosial, 2. Ada perilaku yang muncul dalam interaksi sosial dan terdiri dari: harapan, norma, wujud. 3. Kedudukan orang dengan peran, 4. Keterkaitan antara orang dan perannya: diferensiasi, konsensus, konflik peran, keseragaman, spesialisasi, konsistensi, insentif atau hambatan, sanksi atau hukuman, dan keberadaan hubungan. Peran konsultan pajak semakin diperlukan oleh berbagai perusahaan sebab keterbatasan sumber daya manusia di perusahaan. Banyak perusahaan yang tidak mempunyai konsultan pajak, sehingga sulit untuk memenuhi kewajiban perpajakan (Rizki Yuli, 2021). Ernawati (2008) menyatakan bahwa konsultan pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan langsung pada kepatuhan wajib pajak, tetapi pajak memengaruhi kesadaran wajib pajak. Pada penelitian Sakurai (2003) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak lebih rendah saat mereka menggunakan layanan konsultan pajak. Masalah ini menuai kontroversi, di tangan konsultan pajak sebagai agen pemerintah pada pemungut pajak, atau lebih tepatnya sebagai penasihat klien.

Banyak usaha kecil menengah mulai berkembang di Indonesia, sebagian besar wajib pajak kurang untuk mempertimbangkan dari sisi perpajakan yang harus dilakukan. Ketika usaha mereka dimulai tumbuh berkembang, tidak sedikit yang terjebak masalah pajak, karena mereka tidak memenuhi kewajiban perpajakan sejak awal. Ketidaktaatan tidak terjadi dalam kegiatan perpajakan dalam dunia usaha kecil dan menengah, banyak usaha besar dan profesional terjerat masalah pajak. Oleh karena itu peran konsultan pajak sangat diperlukan. Perlu diperhatikan peran konsultan pajak bukan untuk membantu memanipulasi pajak dari wajib pajak yang terkena dampak masalah pajak, tetapi membantu wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajak, dan bantuan pajak terhutang dengan cara yang sesuai hukum berlaku.

Penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak banyak yang melakukannya, tetapi tetap menarik untuk diteliti. Penelitian ini dilakukan karena kepatuhan wajib pajak adalah hal penting yang perlu ditingkatkan di suatu negara. Selain itu, penelitian kendala konsultan menjadi salah satu faktor dampak terhadap kepatuhan wajib pajak masih sedikit, dan

sebagian besar penelitian lebih banyak pengaruh otoritas pajak terhadap kepatuhan pajak. Perbedaan lainnya terletak pada penelitian ini, saya melakukan wawancara untuk lebih mendalami peran konsultan pajak dalam kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, telah mendorong penulis untuk menentukan fenomena ini menjadi topik penelitian. **“Analisis Peran Konsultan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Koja Tahun 2021”**.

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Peran** : adalah sebuah konsep yang terkait dengan perilaku apa yang dapat dilakukan individu dalam masyarakat sebagai organisasi. Pengertian peran menurut para ahli merupakan aspek dinamis dari kedudukan atau status. Menurut Barbara Kozier yang dikutip oleh Setiwan (2016: 117), peran adalah seperangkat perilaku yang diharapkan oleh orang lain dari seseorang sesuai posisi mereka dalam suatu sistem. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial, baik internal maupun eksternal dan stabil. Dapat juga dikatakan bahwa peran adalah kombinasi dari kedudukan keberadaan seseorang dimata masyarakat dan sangat berpengaruh terhadap lingkungan masyarakat. Jika seseorang memenuhi kewajiban dan haknya sebagai warga negara yang baik, maka ia telah memenuhi suatu peran, yaitu peran kewarganegaraan.
2. **Peran Konsultan Pajak** : Menurut (Rizki Yuli, 2021) menyatakan bahwa: “Peran konsultan pajak semakin dibutuhkan oleh berbagai perusahaan karena keterbatasan sumber daya manusia di perusahaan tersebut. Banyak perusahaan yang tidak memiliki akuntan pajak, sehingga sulit untuk memenuhi kewajiban perpajakannya“. Menurut Komara (2014:2) menunjukkan bahwa Konsultan Pajak adalah profesi yang menjembatani Wajib Pajak dengan otoritas pajak sehingga sangat ideal untuk menchallenge ketentuan perpajakan yang berlaku, selain sebagai kuasa hukum wajib pajak konsultan pajak juga memiliki peranan yang ideal sebagai pengawas penerapan peraturanperaturan perpajakan yang berlaku. Menurut aturan profesional Konsultan pajak, ada sejumlah jasa yang dapat diberikan oleh konsultan pajak. Konsultan perpajakan, membantu pengurusan hak dan kewajiban perpajakan, pemberian kuasa dan bantuan dalam penyidikan pajak dan sengketa perpajakan, termasuk pajak daerah dan pajak pusat, diberikan kepada wajib pajak di kepada Direktorat Jendral Pajak, Pengadilan Pajak dan Mahkamah Agung. (IKPI, 2020).
3. **Pajak** : Menurut Mardiasmo (2016:3) dalam buku perpajakan “Pajak adalah iuran yang sah (dapat dipaksakan) ke kas negara tanpa pertimbangan atau timbal balik, yang dapat diverifikasi secara langsung dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum“. Pajak dapat diartikan sebagai pembayaran yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada negara, sebagai penerimaan negara yang pelaksanaannya berdasarkan undang-undang yang berlaku. Karena merupakan sumbangan, masyarakat tidak dapat mengambil manfaat secara langsung, tetapi penggunaannya digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara.
4. **Administrasi perpajakan** : sebagai suatu sistem adalah seperangkat unsur (sub sistem) yang meliputi peraturan, sarana dan prasarana, serta wajib pajak yang saling berkaitan yang melaksanakan fungsi dan tugasnya secara bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sementara itu, sebagai lembaga administrasi perpajakan merupakan lembaga yang mengelola sistem dan mengelola proses perpajakan yang terwujud pada kantor pusat, wilayah, serta kualitas pelayanan dan kuantitas sumber daya manusia juga merupakan salah satu kinerja administrasi pajak. Peran administrasi perpajakan sangat penting karena tidak hanya sebagai alat penegakan hukum, tetapi yang lebih penting adalah service point dan pusat informasi perpajakan yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Menurut Siti Kurnia

Rahayu (2017: 91) “Sistem Administrasi Perpajakan adalah proses yang dilakukan secara dinamis dan berkesinambungan dalam kegiatan pemungutan pajak dengan melibatkan kerjasama sumber daya manusia yang ada, baik fiskus, serta wajib pajak”.

5. **Kepatuhan Pajak** : Peraturan Menteri Keuangan No.: 74/PMK.03/2012 memuat berbagai kriteria kepatuhan wajib pajak. Kriteria tersebut adalah pelaporan SPT tepat waktu, tidak ada tunggakan pajak, memperoleh laporan keuangan dalam waktu 3 tahun berturut-turut setelah melalui proses peninjauan dan tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan pada masa lalu. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:193) “Kepatuhan pajak adalah kepatuhan wajib pajak terhadap hukum dalam menerapkan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Ada dua macam kepatuhan pajak Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

### **Kerangka Pemikiran**

Kerangka konsep dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh peran konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mendeskripsikan hubungan antara saran konsultan pajak yang ditawarkan oleh konsultan pajak dengan sikap kepatuhan wajib pajak terkait administrasi pajak. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Peran dari Sutarto (2009:138-139) menunjukkan bahwa kepercayaan diri seseorang tentang apa yang harus dilakukan dengan situasi tertentu, harapan orang lain terhadap seseorang yang menduduki suatu posisi tepat tentang bagaimana Berperilaku baik, perilaku dari seseorang yang sebenarnya dalam posisi tertentu. jika ketiga komponen yang kompatibel maka interaksi sosial akan terjalin kontinuitas dan kelancaran. Artinya terdapat 3 unsur peran yaitu 1) Konsepsi Peran, 2) Harapan Peran dan 3) Pelaksanaan Peran. Kepercayaan diri seorang Konsultan Pajak yaitu mengetahui perihal semua peraturan perpajakan yang berlaku sehingga klien berharap bahwa konsultan pajak dapat berperan dalam pelaksanaannya dengan memberikan saran/masukan tentang peraturan perpajakan dan mendampingi klien apabila terjadi pemeriksaan pajak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 111/PMK.03/2014 tentang Konsultan Pajak Nomor 1, Konsultan Pajak merupakan orang yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan haknya. dan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Peran konsultan pajak bertanggung jawab untuk melakukan pendampingan dalam pemeriksaan pajak yang dihadapi oleh kliennya. Memberikan layanan konsultasi terkait dengan berbagai permasalahan perpajakan. Membantu proses restitusi pajak yang dilakukan wajib pajak membutuhkan pengembalian atas kelebihan pembayaran pajak. Konsultan pajak memiliki fungsi dan tipe konsultan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peran konsultan pajak yaitu yang membantu baik individu maupun organisasi dalam administrasi pajak untuk meminimalkan kewajiban pajak. Hal ini bisa dilakukan karena dengan mengurangi pendapatan kena pajak dan mengambil keuntungan dari semua penyesuaian, pengurangan, dan kredit pajak yang berlaku langkah tersebut dilakukan agar bisa menghemat biaya pajak yang dikeluarkan klien, namun tetap sesuai dengan ketentuan pajak yang ada dan dilakukan secara legal. Beberapa konsultan pajak memiliki spesialisasi di dalam bidang hukum pajak yang lebih sederhana, sementara yang lainnya lebih kepada pendekatan umum.

Menurut Komara (2014:2) menunjukkan bahwa Konsultan Pajak adalah profesi yang menjembatani wajib pajak dengan otoritas pajak sehingga sangat ideal untuk men-challenge ketentuan perpajakan yang berlaku, selain sebagai kuasa wajib pajak konsultan pajak juga memiliki peran yang ideal sebagai pengawas penerapan peraturan- peraturan perpajakan yang berlaku. Artinya konsultan pajak memiliki peran sebagai berikut : 1) untuk menjembatani wajib

pajak dengan otoritas pajak (fiskus), 2) sebagai kuasa wajib pajak dalam menjalankan segala administrasi perpajakan, 3) sebagai pengawas penerapan peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku. Tentu Peran konsultan pajak sangat membantu baik individu maupun organisasi dalam administrasi pajak untuk meminimalkan kewajiban pajak. Hal ini bisa dilakukan karena dengan mengurangi pendapatan kena pajak dan mengambil keuntungan dari semua penyesuaian, pengurangan, dan kredit pajak yang berlaku langkah tersebut dilakukan agar bisa menghemat biaya pajak yang dikeluarkan klien, namun tetap sesuai dengan ketentuan pajak yang ada dan dilakukan secara legal. Kepatuhan wajib pajak dikategorikan menjadi dua kategori. Pertama adalah kepatuhan formal. Kepatuhan formal merupakan pemenuhan kewajiban secara formal oleh Wajib Pajak. Penyelenggaraan kewajiban ini selaras dengan ketentuan dan peraturan. Kedua adalah kepatuhan material. Kepatuhan material merupakan pemenuhan kewajiban secara substantive.

Peran konsultan pajak diharapkan dapat membantu dalam permasalahan perpajakan wajib pajak badan. tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yang mengakibatkan konsultan pajak tidak bisa melaksanakan perannya dengan baik sehingga tidak terciptanya kondisi kepatuhan administrasi perpajakan klien setelah menggunakan konsultan pajak. Oleh sebab itu, tempat kerja konsultan pajak Aman di PT. Fms dan PT. Cfl yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Koja perlu melakukan beberapa upaya terhadap hal hal yang menghambat konsultan pajak dalam melaksanakan perannya sehingga apa yang menjadi tanggung jawab dari konsultan pajak mampu berjalan sebagaimana mestinya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, karena penelitian ini ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, sikap, kepercayaan, persepsi, serta pemikiran orang secara individu maupun kelompok. pendekatan kualitatif menurut Sugiyono (2016:9) adalah “Metode kualitatif yang berlandaskan pada filosofi postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, (sebagai lawan dari eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data digabungkan, analisis data bersifat induktif/kualitatif, serta hasil penelitian kualitatif lebih banyak menekankan makna daripada generalisasi”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan deskripsi, gambaran mengenai fakta-fakta, sifa-sifat serta hubungan antar fenomena yang diteliti, termasuk hubungan kegiatan- kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena, atau untuk menentukan frekuensi distribusi suatu gejala atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dengan gejala lain

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Hasil penelitian merupakan suatu hasil yang telah didapatkan oleh peneliti selama melakukan penelitian di KPP Pratama Jakarta Koja. Hasil tersebut berupa data-data, dokumen dan informasi yang mendukung penelitian yang peneliti lakukan yaitu mengenai Analisis Peran Konsultan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Tahun 2021, kendala yang dihadapi dan upaya yang perlu dilakukan dalam mengatasi kendala peran konsultan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta.

Hasil penelitian berupa wawancara yaitu peneliti melakukan wawancara dengan informan yang memiliki informasi (data) mengenai objek permasalahan yang sedang diteliti, sebagai berikut:

1. Informan 1 : Bapak Aman ( Konsultan Pajak )
2. Informan 2 : Ibu Notika Rahmi, S.AP., M.A (Dosen Institut Stiami)
3. Informan 3 : Bapak Deddy Permana (Penyuluhan Pajak KPP Pratama Jakarta Koja)
4. Informan 4 : Bapak Muhammad Raihan Fikriansyah (Pelaksana KPP Pratama Jakarta Koja)
5. Informan 5 : Bapak Gunawan Santoso (Wajib Pajak Direktur PT. FMS)
6. Informan 6 : Bapak David (Wajib Pajak Direktur PT. CFL)

Setelah semua data hasil wawancara dengan para informan, data sekunder dan data observasi terkumpul, peneliti melakukan analisis data dengan menggunakan Teknik analisis model Menurut Miles dan Huberman yang melalui tiga tahapan yaitu langkah pertama melakukan Reduksi Data. Data yang terkumpul dan hasil penelitian telah dikelompokkan, dipilih dan memfokuskan pada permasalahan peran konsultan pajak, kendala yang dihadapi dan upaya yang telah dilakukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Koja. Langkah yang kedua melakukan penyajian data. Data yang telah terkumpul dan sudah terfokus pada permasalahan penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel. Langkah ketiga yaitu melakukan penarikan kesimpulan .

## **Pembahasan**

### **1. Untuk Menganalisis Bagaimana Peran Konsultan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Koja Tahun 2021**

Konsultan pajak memiliki beberapa fungsi. Fungsi-fungsi ini termasuk mediasi perpajakan, penyelesaian pajak, konsultasi pajak serta agent kepatuhan pajak. Ciri Profesionalisme lainnya yaitu kreativitas dan kesuksesan. Kreativitas sebagai upaya diperlukan menumbuhkan sikap patuh terhadap wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya ialah pembayaran pajak dengan memotivasi kesadaran wajib pajak. Konsultan pajak idealnya harus mandiri, profesional dan jujur. dalam menjalankan bisnis industrinya. Integritas adalah hal yang penting untuk dimiliki konsultan Pajak. Dalam mengukur Peran Konsultan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan penelitian ini menggunakan teori menurut sutarto (2009:138-139) terdapat beberapa indicator yaitu Konsepsi Peran, Harapan Peran dan Pelaksanaan Peran.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Konsultan pajak selalu mengikuti seminar untuk mengupdate diri agar mengetahui peraturan perpajakan yang berlaku. Kepercayaan diri seorang konsultan pajak juga harus memiliki lebih banyak pengalaman dengan mempelajari kembali kesalahan sebelum- sebelumnya dan mampu menangani masalah wajib pajak dalam memberikan konsultasi tentang pajak dan memperbanyak menangani klien dalam perpajakan, serta memiliki keahlian perihal perpajakan. Kepercayaan diri konsultan pajak dapat dijalankan dengan kemampuan tujuan yang sudah ditetapkan, tujuan konsultan pajak adalah agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak Di KPP Pratama Jakarta Koja dalam membantu perhitungan, pembayaran serta pelaporan, memberikan saran atau masukan, dan memberikan informasi kepada wajib pajak.

Keberhasilan konsultan pajak dapat diketahui melalui harapan wajib pajak kepada konsultan pajak apabila mampu memberikan konsultasi sesuai yang diharapkan wajib pajak. Berdasarkan hasil wawancara, wajib pajak berharap bahwa konsultan pajak dapat membantu agar bisa membayar pajak sekecil mungkin namun tetap sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku. Rendahnya pengetahuan wajib pajak maka perlu adanya konsultan pajak, hasil wawancara dengan fiskus berharap bahwa konsultan pajak memberikan informasi atau saran

agar dapat memahami peraturan perpajakan, serta mengedukasi tentang perpajakan sesuai kebutuhan wajib pajak. Keberhasilan konsultan pajak dalam membantu wajib pajak diketahui melalui pelaksanaan atau respon konsultan pajak terhadap wajib pajak, berdasarkan hasil wawancara bahwa konsultan pajak sangat efisien namun masih bisa ditingkatkan kuantitas dan kualitas dalam pelaporan pajak bagi wajib pajak yang tidak memahami aturan perpajakan dan semua kepatuhan yang berhubungan dengan perpajakan, hal ini pun membuktikan bahwa pelaksanaan peran konsultan pajak sangat mempengaruhi wajib pajak. Namun hasil wawancara dengan fiskus, masih membutuhkan lebih banyak konsultan pajak untuk membantu wajib pajak dan sebagai perantara atau kuasa antara ketiadaan wajib pajak. Keterbukaan konsultan pajak dalam perhitungan pajak, membayar pajak serta melapor pajak sesuai peraturan perpajakan yang berlaku membuat wajib pajak percaya bahwa konsultan pajak sangat berpengaruh bagi wajib pajak untuk pelaksanaan administrasi perpajakan. Namun Peran Konsultan Pajak dapat dilihat dari pencapaian tujuannya dengan fokus pada aspek kekinian. Wajib pajak badan terdaftar di KPP Pratama Jakarta Koja yaitu data kepatuhan wajib pajak badan tahun 2018 s/d 2021 hal ini sudah tertuang dalam tabel, informasi dapat dilihat di data sekunder.

## **2. Kendala Yang dihadapi Konsultan Pajak**

Peran konsultan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak merupakan upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Namun dalam pelaksanaan ini terdapat kendala-kendala yang di alami konsultan pajak. Kendala tersebut yaitu apabila mendapati wajib pajak yang tidak mau membayar pajak setelah ditentukan pajak terhutangnya, Konsultan Pajak harus selalu melakukan training peraturan pajak yang berlaku yaitu mencakup materi dan pembahasan seperti workshop yang berbentuk studi kasus yang menyangkut beberapa hal seperti ketentuan dan peraturan perpajakan terkini, pelaksanaan pajak yang menjadi sebuah kewajiban dari lembaga atau instansi, perencanaan pajak dan melakukan review pelaksanaan pemenuhan kewajiban pajak, Kendala konsultan pajak adalah karena mungkin banyak klien yang di tangani, Kendala menurut fiskus saat mendapat wajib pajak yang tidak patuh atau tidak mau membayar pajak., Pertama Wajib Pajak kurang mengerti tentang aturan pajak. Kedua bila harus patuh menerapkan pajak sesuai undang-undang tidak semua pelanggan dari Wajib Pajak tersebut bisa melaksanakannya. Jadi konsultan pajak harus menjelaskan secara rinci agar wajib pajak dapat memahaminya. Ketika konsultan pajak sudah menetapkan peraturan perpajakan tetapi wajib pajak masih menginginkan untuk pajak yang dibayar semakin kecil. menetapkan pajak sesuai kebutuhan wajib pajak.

## **3. Upaya Yang Dilakukan Konsultan Pajak**

Dalam mengatasi kendala yang dihadapi konsultan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melakukan berbagai upaya yaitu:

- 1) Selalu update perihal peraturan perpajakan yang berlaku.
- 2) Konsultan pajak adalah melakukan pendampingan dan membantu wajib pajak dalam menjalankan kepatuhan perpajakannya.
- 3) Menurut Fiskus bahwa konsultan pajak harus tetap fokus dalam menangani atau membantu klien sesuai kebutuhan klien masing-masing
- 4) Konsultan pajak harus memberikan saran/edukasi mengenai penting nya membayar pajak.

- 5) Harus memberikan masukan yang benar kepada Wajib Pajak untuk patuh melakukan kewajiban pajaknya sesuai undang-undang pajak yang berlaku agar tidak kena koreksi, denda pajak dan terhindar dari tuntutan pajak yang tidak benar.
- 6) Konsultan pajak harus lebih memberikan edukasi atau informasi tentang peraturan perpajakan agar wajib pajak lebih memahami sesuai kebutuhan perpajakannya.

## KESIMPULAN

1. Konsultan pajak sudah menjalankan peran nya sebagai konsultasi perpajakan di perusahaan fms dan cfl sebagai wajib pajak badan di KPP Pratama Jakarta Koja dengan baik, artinya konsultan pajak sudah memiliki kepercayaan diri dalam memperhitungkan pajak beserta insentif pajak yang wajib pajak dapatkan serta membayar pajak setiap bulannya dapat terlihat dari gambar pelaporan Spt Pph 21 masa tepat waktu setiap bulannya, menunjukkan bahwa wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Koja sudah melakukan pembayaran dan pelaporan SPT masa setiap bulannya sesuai dengan kebutuhan perpajakannya tanpa kena sanksi atau denda. Konsultan pajak juga mengikuti training atau seminar untuk mengupdate diri agar dapat mengetahui peraturan pajak yang berlaku. Harapan wajib pajak terhadap peran konsultan pajak yaitu konsultan pajak dapat membantu agar bisa membayarkan pajak sekecil mungkin tetapi sesuai dengan peraturan pajak, serta mendampingi wajib pajak saat pemeriksaan pajak. Pelaksanaan peran konsultan pajak sudah cukup efisien dalam membantu wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan akan tetapi masih dapat ditingkatkan kuantitas dan kualitas konsultan, serta konsultan juga berperan penting dalam memberikan konsultasi.
2. Kendala dalam pelaksanaan Peran Konsultan Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Koja yaitu Konsultan Pajak harus melakukan training peraturan perpajakan, serta Ketika mendapati wajib pajak yang tidak mau membayar pajak setelah ditentukan pajak terhutang nya. Wajib pajak kurang mengerti tentang peraturan perpajakan, jadi konsultan pajak harus menjelaskan secara rinci agar wajib pajak dapat memahaminya.
3. Upaya yang dilakukan Konsultan Pajak untuk mengatasi kendala dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah Konsultan Pajak harus selalu update perihal peraturan/ undang-undang perpajakan yang berlaku, serta melakukan pendampingan kepada wajib pajak saat menjalankan kepatuhan pajak. Konsultan pajak harus memberikan masukan atau edukasi yang benar untuk patuh melakukan kewajiban perpajakan sesuai kebutuhan perpajakannya agar tidak terkena sanksi/denda dan terhindar dari tuntutan pajak yang tidak benar.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Andi, P. (2010). *Menguasai Teknik-teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: DIVA Press.
- Andriani, D. (2014:3). dalam buku perpajakan Indonesia.
- Basuki, R. (2018). PENGARUH PERAN KONSULTAN PAJAK TERHADAP PENERAPAN SELF ASSESSMENT SYSTEM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Ilir Timur Palembang). Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Borrego, A. C. (n.d.). THE ROLE OF TAX AGENTS I.
- Bungin. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta:Putra Grafika.
- Bungin. (2008). *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Dr. Rochmat Soemitro, S. (2013:1). Dalam Buku *Perpajakan Edisi Revisi 2013* .
- Eko Sumberjaya, A. A. (2017). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kota Palembang (Studi Kasus KPP Pratama Palembang Ilir Barat). STIE MDPPALEMBANG.
- Fadhilah, M. F. (2014:2). PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KINERJA FISKUS (Studi pada Fiskus (Pegawai Pajak) KPP Pratama Batu).Frecknall-Hughes, J. &. (2018). Towards a General Theory of Tax Practice. *Social & Legal Studies*, 24(2), 289–312.
- IKPI. (2020). STANDAR PROFESI KONSULTAN PAJAK IKATANKONSULTAN PAJAK INDONESIA. Retrieved from <https://ikpi.or.id/wp-content/uploads/2020/08/16.-STANDAR-PROFESI-IKPI-KONGRES-MALANG.pdf>.
- Khairannisa, D. &. (2019, August). Analisis Peranan Konsultan Pajak TerhadapKepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*. Vol 1, No 3, Seri C.
- Kirchler, F.-H. a. (2015). Towards a General Theory of Tax Practice. *Social & Legal Studies* 24(2):, 289-312.
- Komara. (2014:2). Konsultan Pajak Agen Pemerintah atau Advokat Wajib Pajak. *Indonesia Tax Review*, VII(17).
- Lusiana Sutanto, E. T. (2013). Persepsi Wajib Pajak Terhadap Konsultan Pajak Dan Preferensi Wajib Pajak Dalam Memilih Konsultan Pajak : Honest Consultant, Creative Consultant, Dan Cautious Consultant. *TAX & ACCOUNTING REVIEW*, VOL. 3, NO.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta : Edisi Revisi Penerbit Cv Andi Offser.
- Mukhtar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. JakartaSelatan : Referensi (GP Press Group).
- Mulyo Agung SE, M. (2014:16). *MM Perpajakan Indonesia*.
- Neuman. (2000). *Social research methods qualitative and quantitative approaches*. 4th Edition, Allyn & Bacon,. Needham Heights.

- Nugraheni, A. P. (2020). Peran Konsultan Pajak Terhadap. *Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia* Vol 4 No 1 March Hal 49- 58.
- Pandiangan. (2014). *Administrasi Perpajakan*. Penerbit Erlangga.
- Pariani&Nursalam.(2001). *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarat Salemba Medika.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal*.RekayasaSains.
- Resmi, S. (2017). *perpajakan teori dan kasus*. salemba empat.
- Rizki Yuli, A. (2021). *ANALISIS PENERAPAN TAX PLANNING DALAM EFISIENSI BEBAN PAJAK (Studi Kasus pada PT IPR Tahun2020)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- SE, M. A. (2014:34). *MM Perpajakan Indonesia*.
- Soekanto. (2001). *Teori Peranan*. Jakarta Aksara Bumi.
- Sofar&Widoyono. (2013). *Metodoloi Penelitian Sosial*. Jakarta.
- Sudiartana, M. (2018). *ANALISIS PERILAKU KONSULTAN PAJAK UNTUK MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK*. *Jurnal Riset Akuntansi (JUARA)* Vol. 8 No. 2.
- Sugianto, H. (2017). *PERAN KONSULTAN PAJAK SEBAGAI PARTNERDIREKTORAT JENDERAL* .
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sutarto. (2009 138:139). *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: UGMpress.USKP. (n.d.). *Ujian Sertifikasi Konsultan Pajak*.Retrieved from<https://pratamaindomitra.co.id/uskp-review>.