

ANALISIS PERAN KONSULTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MELAKSANAKAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN PADA KONSULTAN PAJAK HR T-CONSULTING MANADO

Saskia Nava Tengor¹, Esrie A. N. Limpeleh, Grace Ropa³

^{1,2,3}Politeknik Negeri Manado

Email : tengorsaskia09@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the role of tax consultants in improving taxpayer compliance in fulfilling tax obligations at HR T-Consulting Manado. The background of this research stems from the low level of compliance among taxpayers, due to limited understanding of tax regulations, the complexity of the reporting system, and dynamic regulatory changes. In this context, tax consultants are considered strategic actors who bridge knowledge gaps and provide both technical and strategic assistance to clients. This research employs a descriptive qualitative approach using interviews, observations, and documentation. The findings reveal that tax consultants perform three main roles: educational, administrative, and strategic through tax planning. These roles contribute positively to taxpayer compliance, both formally and intrinsically. Despite encountering several obstacles such as document delays, system disruptions, and regulatory changes, HR T-Consulting manages to overcome these challenges through proactive communication, digital technology utilization, and contingency strategies. Overall, the role of tax consultants is proven to be transformative in fostering compliant, adaptive, and sustainable taxpayer behavior. The author suggests conducting regular educational programs and regulatory briefings to ensure clients remain informed about changes in tax regulations, as well as designing a more structured and adaptive internal standard operating procedure (SOP) to anticipate document delays and technical disruptions.

Keywords: Tax Consultants, Taxpayer Compliance, Tax

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran konsultan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan pada HR T-Consulting Manado. Latar belakang penelitian ini adalah masih kurangnya tingkat kepatuhan sebagai wajib pajak akibat kurangnya pemahaman terhadap regulasi, kompleksitas sistem pelaporan dan perubahan peraturan yang dinamis. Dalam hal ini, konsultan pajak dipandang sebagai pihak strategis yang menjembatani kesenjangan pemahaman dan mendampingi klien secara teknis dan strategis.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsultan pajak menjalankan tiga fungsi utama, yaitu edukatif, administratif, dan strategis melalui *tax planning*. Ketiga peran ini berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak, baik secara administratif (formal) maupun berdasarkan kesadaran pribadi (intrinsik).

Meskipun menghadapi beberapa kendala seperti keterlambatan dokumen, kendala teknis sistem, serta perubahan kebijakan, HR T-Consulting Manado mampu mengatasinya melalui komunikasi proaktif, pemanfaatan teknologi digital, dan penerapan strategi kontijensi. Secara keseluruhan, peran konsultan pajak terbukti bersifat transformatif dalam membentuk perilaku wajib pajak yang patuh, adaptif, dan berkelanjutan.

Penulis menyarankan untuk menyelenggarakan program edukasi dan penyuluhan regulasi secara berkala, guna memastikan klien tetap terinformasi terhadap perubahan peraturan perpajakan dan merancang standar operasional prosedur (SOP) internal yang lebih terstruktur dan adaptif untuk mengantisipasi keterlambatan dokumen dan gangguan teknis.

Kata-kata Kunci: Konsultan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak

PENDAHULUAN

Di Indonesia pajak adalah pendapatan negara terbesar, Badan Pusat Statistik mengungkapkan bahwa pendapatan dari pajak mencapai 82,4% (Yashilva, 2024) dimana pendapatan ini digunakan untuk kesejahteraan masyarakat dan bagi kemajuan negara. Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib 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 (BPK, n.d.). Di Indonesia telah menggunakan sistem perpajakan yaitu self-assessment dimana wajib pajak diberi tanggung jawab penuh untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajaknya, di zaman sekarang ini dengan kecanggihan teknologi dan sistem yang semakin berkembang pemerintah membuat platform yang bisa mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan pelaporan perpajakan. Namun kenyataannya masih banyak wajib pajak yang belum patuh, banyak wajib pajak yang belum memahami cara penggunaan platform tersebut bahkan ada banyak wajib pajak yang kurang paham dengan peraturan perpajakan yang berubah-ubah serta keterbatasan waktu bagi wajib pajak dalam menyesuaikan dengan setiap perubahan tersebut. Dalam kondisi ini peran konsultan pajak menjadi sangat penting, konsultan pajak dapat membantu wajib pajak memahami kewajiban mereka, menyusun strategi pelaporan yang tepat hingga menangani persoalan teknis.

Dalam Undang-Undang No 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang No 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mengatakan bahwa, wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang diantaranya adalah pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Republik Indonesia, 2021). Sebagai subjek pajak orang pribadi atau badan diwajibkan mendaftarkan diri guna memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) apabila memenuhi persyaratan tertentu, antara lain memperoleh penghasilan melebihi batas penghasilan tidak kena pajak (PTKP) atau memiliki kepemilikan atas objek pajak seperti aset properti maupun kegiatan usaha. Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu pendukung utama pertumbuhan penerimaan negara melalui pajak (Tene et al., 2017).

PMK RI No 175/PMK.01/2022 Tentang Perubahan PMK 111/PMK.03/2014 Tentang Konsultan Pajak menyatakan bahwa konsultan pajak adalah orang yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada wajib pajak dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan Undang-Undang perpajakan (BPK, n.d.). HR T-Consulting Manado hadir sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa

perpajakan, peran terbesar sebagai konsultan pajak adalah sebagai pihak yang memberikan pandangan mengenai perpajakan yang sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku di negara Indonesia. HR T-Consulting Manado menawarkan pelayanan yaitu seperti penyusunan dan pelaporan SPT Masa dan SPT Tahunan, memberikan pendampingan kepada klien dalam hal pemeriksaan, membantu klien dalam hal tax planning sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Namun dalam melaksanakan pekerjaannya konsultan pajak seringkali menemui berbagai hambatan seperti keterlambatan data dari klien, perubahan regulasi, serta sistem yang seringkali eror. Meskipun menghadapi berbagai hambatan dalam melaksanakan tugas sebagai konsultan pajak namun konsultan pajak pada HR T-Consulting Manado secara aktif merespon setiap hambatan yang ada dengan menerapkan beberapa solusi agar proses perpajakan klien dapat dilaksanakan dengan tepat.

LANDASAN TEORI

Pengertian Pajak

Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib 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 (BPK, n.d.) . Pendapatan yang didapat dari pajak dipergunakan untuk membiayai pengeluaran yang bersifat umum yang bermanfaat bagi seluruh masyarakat Indonesia, manfaat yang bisa dirasakan masyarakat dari pembayaran pajak adalah fasilitas umum yang dibangun pemerintah seperti jalan, sekolah dan lain sebagainya.

Fungsi Pajak

Dalam buku perpajakan edisi 2019 yang ditulis oleh Prof. Dr. Mardiasmo, MBA.,Ak menuliskan bahwa pajak memiliki empat fungsi yaitu :

1. Fungsi Anggaran, dimana pajak berfungsi sebagai sumber dana untuk membiayai pengeluaran pemerintah.
2. Fungsi Mengatur, yaitu sebagai alat untuk mengelola atau menjalankan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.
3. Fungsi Stabilitas, dari adanya pajak pemerintah memperoleh sumber dana yang memungkinkan pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan stabilitas harga, agar supaya inflasi dapat di kontrol. Langkah-langkah yang dapat dilakukan mencakup pengelolaan peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, serta pemanfaatan pajak secara efektif dan efisien.
4. Fungsi Retribusi Pendapatan, jadi pajak yang telah dipungut digunakan sebagai pembiayaan bagi kepentingan masyarakat secara umum, seperti pembangunan infrastruktur yang dapat membuka peluang kerja yang dimana tujuan akhirnya adalah meningkatkan pendapatan masyarakat.

Sistem Pemungutan Pajak

Dalam buku perpajakan edisi 2019 yang ditulis oleh Prof. Dr. Mardiasmo, MBA.,Ak menuliskan ada tiga sistem pemungutan pajak yaitu :

1. Official Assessment System
Merupakan sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya :
 - 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus
 - 2) Wajib pajak bersifat pasif

- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.
2. Official Assessment System
Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya :
 - 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri
 - 2) Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang
 - 3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi
3. Withholding System
Merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan wajib pajak.

Hambatan Pemungutan Pajak

Dalam buku perpajakan edisi 2019 yang ditulis oleh Prof. Dr. Mardiasmo, MBA., Ak menuliskan bahwa hambatan dalam pemungutan pajak dikelompokkan menjadi dua yaitu :

1. Perlawanan Pasif
Masyarakat tidak membayar pajak disebabkan oleh perkembangan teknologi dan sistem yang sulit dimengerti, kesadaran masyarakat akan kepatuhan sebagai wajib pajak dan mekanisme pengawasan pajak yang tidak dilaksanakan dengan baik
2. Perlawanan Aktif
Perlawanan aktif ini merupakan upaya dan tindakan yang dilakukan wajib pajak yang bertujuan untuk menghindari pajak. Dimana ada dua bentuk yang bisa dilakukan yaitu *Tax Avoidance* merupakan cara mengurangi beban pajak dengan tidak melanggar hukum sedangkan *Tax Evasion* adalah cara mengurangi pajak dengan ilegal dan melanggar hukum.

Pengertian Konsultan Pajak

PMK RI No 175/PMK.01/2022 Tentang Perubahan PMK 11/PMK.03/2014 Tentang Konsultan Pajak menyatakan bahwa konsultan pajak adalah orang yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada wajib pajak dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan Undang-Undang perpajakan (jdihkemenkeugoid, 2022).

Fungsi Peran Konsultan Pajak

Dalam tulisan yang ditulis oleh (Team, 2024) menjelaskan beberapa fungsi dan peran konsultan pajak yaitu :

1. Memberi Konsultasi Pajak
Konsultan pajak memiliki tugas memberikan arahan dan bimbingan mengenai perpajakan yang selaras dengan regulasi yang berlaku di Indonesia, mereka akan memberikan panduan kepada klien dalam memahami aturan perpajakan, menghitung kewajiban pajak serta mengusulkan solusi perencanaan pajak yang efektif.
2. Menyusun dan Melaporkan SPT
Menyusun dan melaporkan SPT Masa dan SPT Tahunan adalah salah satu tugas yang utama dari konsultan pajak. Adanya bantuan dari konsultan pajak dalam proses ini memberikan manfaat bagi wajib pajak atau klien seperti meminimalkan

kemungkinan terjadinya kesalahannya, kewajiban perpajakan dapat dipenuhi secara tepat dan sesuai dengan regulasi yang berlaku, menghemat waktu dan tenaga wajib pajak karena setiap proses ditangani oleh konsultan pajak serta membantu wajib pajak untuk terhindar dari sanksi administrasi.

3. Merencanakan Strategi Pajak

Perencanaan strategi pajak atau *tax planning* adalah proses merancang langkah-langkah untuk mengelola kewajiban perpajakan secara efisien dan sesuai hukum. Perencanaan ini bisa dilakukan dengan beberapa tahapan mulai dari menganalisis kondisi keuangan wajib pajak sampai pada evaluasi dan penyesuaian strategi berdasarkan perubahan regulasi, salah satu contoh strategi yaitu memanfaatkan insentif pajak. Keuntungan dari perencanaan pajak ini ialah mengurangi jumlah pajak yang akan dibayar tetapi secara legal serta menghindari sanksi administrasi.

4. Mendampingi Dalam Pemeriksaan Pajak

Mendampingi klien dalam pemeriksaan pajak adalah salah satu peran kunci konsultan pajak dalam membantu wajib pajak selama proses pengecekan dan penilaian yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Konsultan pajak bertugas mulai dari mempersiapkan dokumen, menjadi perantara yang menjelaskan setiap data dan transaksi atau kebijakan akuntansi yang digunakan wajib pajak kepada pemeriksa, memastikan bahwa setiap proses pemeriksaan dilakukan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku, menganalisis temuan dari pemeriksa dan menyiapkan tanggapan serta pembelaan yang sesuai, mengurangi resiko sanksi serta memberikan saran untuk meningkatkan kepatuhan pajak dimasa mendatang setelah pemeriksaan selesai.

5. Mengurus Sengketa Pajak

Sengketa pajak muncul ketika terdapat perbedaan pandangan atau ketidaksepahaman antara wajib pajak dan otoritas pajak terkait jumlah pajak yang harus dibayar, ketetapan pelaporan serta interpretasi terhadap peraturan perpajakan. Peran konsultan pajak dalam menangani sengketa pajak adalah sebagai berikut :

- 1) Menilai penyebab sengketa dan mengumpulkan dokumen pendukung
- 2) Menjelaskan mengenai hak dan kewajiban kepada wajib pajak serta merencanakan strategi yang tepat dalam penyelesaian sengketa
- 3) Membantu wajib pajak mengajukan keberatan berdasarkan bukti-bukti yang lengkap dan akurat
- 4) Membantu wajib pajak mengajukan banding ke pengadilan pajak jika keberatan ditolak serta bertindak sebagai kuasa hukum untuk mewakili wajib pajak selama proses persidangan
- 5) Jika keputusan pengadilan kurang menguntungkan konsultan pajak bisa membantu mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung atau peninjauan kembali jika terdapat alasan hukum yang kuat.
- 6) Membantu wajib pajak dalam melakukan negosiasi dan penyelesaian damai tanpa melalui proses hukum yang panjang serta membantu membuat keputusan yang bisa menguntungkan kedua pihak.
- 7) Memberikan edukasi pajak dan membantu wajib pajak menyusun strategi pencegahan resiko sengketa pajak.

Wajib Pajak

Dalam Undang-Undang No 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang No 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mengatakan bahwa, wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang diantaranya

adalah pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (BPK, n.d.)

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan indikator yang paling penting dalam proses perpajakan karena dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat meningkatkan pendapatan negara. Rahayu 2017 dalam penelitian (Nugraheni et al., 2021) mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi wajib pajak yang melaksanakan kewajiban serta hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak atau *tax compliance* mengacu pada kesediaan dan kemampuan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan kebijakan atau peraturan yang berlaku. Kepatuhan yang dimaksud ini adalah perhitungan, pelaporan, pembayaran dan penyetoran tepat waktu. (Rambalangi et al., 2024) dalam penelitiannya mengatakan bahwa pendapatan dari pajak inilah yang digunakan untuk setiap program pembangunan infrastruktur, peningkatan pelayanan pendidikan dan kesehatan serta menyediakan layanan publik. Dengan demikian kepatuhan pajak tidak hanya sekedar menjadi kewajiban hukum, melainkan juga bentuk partisipasi aktif warga negara dalam mendorong pembangunan nasional, semakin tinggi tingkat kepatuhan akan menciptakan stabilitas fiskal bagi negara sehingga pemerintah dapat menjalankan rogram dengan efektif dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dimana penulis melakukan penelitian dengan terjun langsung kelapangan saat penelitian ini dilakukan. Pendekatan ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam khususnya terkait peran konsultan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada HR T-Consulting Manado.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Konsultan Pajak yaitu HR T-Consulting Manado, perusahaan yang memberikan layanan jasa konsultan kepada wajib pajak baik orang pribadi maupun badan. Berlokasi di Jl. Boulevard 2, Sindulang Dua, Manado – Sulawesi Utara. Adapun waktu pelaksanaan penelitian berlangsung mulai dari bulan Februari sampai dengan Juni 2025, yang mencakup tahapan pengumpulan data, analisis, dan interpretasi hasil guna memperoleh temuan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sugiono (2022) dalam penelitian (Wahyuningsih, 2022) data primer merupakan sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan adalah melalui observasi dan wawancara mendalam secara langsung dengan konsultan pajak HR T-Consulting Manado. Data-data diperoleh dari perusahaan adalah data kepatuhan klien dalam melapor dan membayar pajak (rekapan laporan rutin konsultan pajak : BPE, SPT Masa dan SPT Tahunan).

2. Data Sekunder

Menurut Sugiono dalam penelitian (Wahyuningsih, 2022) data sekunder merupakan sumber data yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui dokumen atau dari orang lain. Dalam penelian

ini data sekunder berasal dari penelitian sebelumnya, sumber-sumber seperti internet, buku, jurnal, serta artikel yang berkaitan dengan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi
Observasi merupakan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian dimana penulis mengamati bagaimana konsultan pajak memberikan pelayanan kepada klien.
2. Wawancara
Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan informasi dari informan yaitu konsultan pajak untuk memahami peran mereka serta kendala apa yang dihadapi dalam melakukan pelayanan sebagai konsultan pajak.
3. Dokumentasi
Dokumentasi merupakan metode pengumpulan, pemilihan, pengolahan dan penyimpanan informasi melalui dokumen yang dimiliki perusahaan terkait dengan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan seperti SPT dan BPE.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Proses analisis dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, pada tahap awal setelah penulis melakukan pengumpulan data langkah selanjutnya adalah melakukan reduksi data dengan menyeleksi informasi penting dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Selanjutnya data tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan tabel agar lebih mudah dianalisis, langkah akhir dari proses ini adalah menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Peran Konsultan Pajak Dalam Memberikan Pemahaman Perpajakan

Berdasarkan analisis data yang diperoleh data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan karyawan HR T-Consulting Manado serta observasi yaitu melihat bagaimana konsultan pajak memberikan pelayanan kepada klien, menunjukkan bahwa konsultan pajak berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan pemahaman klien terhadap ketentuan dan regulasi perpajakan yang berlaku. Informan T selaku konsultan pajak mengatakan “ *Peran utama konsultan pajak adalah edukasi memberikan informasi dan meningkatkan. Edukasi dalam hal ketika klien belum tahu dan meningkatkan itu disaat mereka sudah tahu namun terkadang mereka lupa ataupun kesibukan dalam bisnis* ”. Dalam konteks ini peran konsultan pajak tidak hanya sebatas memberikan informasi tetapi juga mencakup fungsi edukatif dan konsultatif yang strategis. Wawancara dengan informan N mengatakan bahwa “ *Peran utama sebagai konsultan pajak adalah mengedukasi klien agar taat akan kewajiban sebagai wajib pajak selain itu memberikan masukan bagaimana seharusnya pelaporan yang benar sesuai aturan yang berlaku* ”.

Responden mengungkapkan bahwa dalam hal memberikan pemahaman kepada klien mengenai regulasi perpajakan konsultan pajak menyampaikannya menggunakan bahasa sederhana dan yang mudah dimengerti oleh klien. Informan G selaku supervisor mengatakan “ *Kami menyampaikan aturan pajak terbaru dengan bahasa sederhana dan mudah dimengerti oleh klien seperti memberi contoh yang sesuai dengan usaha klien dan memastikan bahwa klien paham lewat diskusi atau laporan ringkas yang dijelaskan* ”. Konsultan pajak memberikan bimbingan teknis dalam proses pengisian dan pelaporan

pajak serta berusaha memberikan pemahaman bahwa pajak adalah kewajiban yang harus dipenuhi dan bisa dikelola dengan baik jika direncanakan sejak awal. Kontribusi ini secara nyata mendorong peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Peran Konsultan Pajak Proses Administrasi dan Pelaporan Pajak

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa konsultan pajak tidak semata-mata terbatas pada pemberian edukasi terkait regulasi perpajakan, tetapi juga meliputi peran strategis dalam memberikan asistensi teknis yang mendalam dalam pengelolaan administrasi serta pelaporan kewajiban pajak klien. Seperti yang dikatakan informan G “ *Layanan yang kami tawarkan adalah jasa penanganan untuk seluruh pajak (all tax) seperti menghitung dan melaporkan pajak dengan benar* ”. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada HR T-Consulting Manado, konsultan terlibat secara aktif dalam membantu wajib pajak menyusun dan mengelola berbagai dokumen perpajakan, seperti pembuatan faktur pajak, penyusunan SPT Masa dan SPT Tahunan baik orang pribadi maupun badan, serta perhitungan besaran pajak yang terutang. Seperti yang diungkapkan informan N selaku konsultan pajak bahwa “ *Jasa yang ditawarkan adalah membantu pelaporan mulai dari pelaporan SPT Masa sampai dengan pelaporan SPT Tahunan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan oleh pemerintah* ”.

Informan T selaku konsultan pajak mengatakan bahwa “ *Kami memberikan layanan dimana administrasi perpajakan klien tidak akan terlambat ditangan konsultan pajak HR T-Consulting menjadi poin utama untuk meningkatkan kepatuhan* ”. Peran pendampingan administratif ini memiliki urgensi yang tinggi, mengingat ketidaktepatan dalam proses pelaporan berpotensi menimbulkan konsekuensi hukum berupa sanksi administratif bahkan pemeriksaan lanjutan oleh otoritas pajak. Data internal HR T-Consulting yaitu laporan rutin menunjukkan bahwa ketepatan dalam pelaporan telah mengalami peningkatan ini dilihat melalui tanggal saat konsultan pajak melakukan pelaporan pajak klien telah sesuai dengan ketentuan waktu yang ada dalam peraturan perpajakan. Hal ini mencerminkan efektivitas kontribusi konsultan pajak dalam meningkatkan kepatuhan administratif wajib pajak.

Gambar 1 Laporan Rutin SPT Masa HR T-Consulting

TABEL KEPATUHAN WAJIB PAJAK SPT MASA JAN - APR 2025																	
NO	KLIENT	MAS A 1	KETERANGAN		Tanggal Lapor	MASA 2	KETERANGAN		Tanggal Lapor	MASA 3	KETERANGAN		Tanggal Lapor	MAS A 4	KETERANGAN		Tanggal Lapor
			Bayar	Lapor			Bayar	Lapor			Bayar	Lapor			Bayar	Lapor	
1	PT BKG																
	PPH21	✓	✓	✓	19-02-2025	✓	✓	✓	07-03-2025	✓	✓	✓	08/04/2025	✓	✓	✓	14/5/25
	PPH23	✓	✓	✓	19-02-2025	✓	✓	✓	07-03-2025	✓	✓	✓	11/04/2025	✓	✓	✓	17/5/25
	PPN	✓		✓	27/02/2025	✓		✓	31-03-2025	✓		✓	16/04/2025	✓		✓	17/5/25
2	SPT TAHUNAN																
	PT FCG																
	PPH21	✓	✓	✓	19-02-2025	✓	✓	✓	07-03-2025	✓	✓	✓	08/04/2025	✓	✓	✓	14/5/25
	PPN	✓		✓	24/02/2025	✓		✓	30-03-2025	✓		✓	28/04/2025	✓		✓	17/5/25
3	SPT TAHUNAN																
	PT FSG																
	PPN NIHL	✓		✓	27/02/2025	✓		✓	05/03/2025	✓		✓	08/04/2025	✓		✓	17/5/25
	SPT TAHUNAN																
4	OP ER																
	PENCATATAN			Sudah dibuat	17/02/2025	✓		Sudah dibuat	04/03/2025	✓		Sudah dibuat	08/04/2025	✓		Sudah dibuat	14/5/25
	PPH FINAL			Dibawah 500 jt				Dibawah 500 jt		✓		✓	11/04/2025	✓		✓	15/5/25
	SPT TAHUNAN												11/04/2025				
5	CV BHM																
	PPH21	✓		✓	21/02/2025	✓		✓	05/03/2025	✓		✓	07/04/2025	✓		✓	18/5/25
	PENCATATAN	✓		Sudah dibuat	11-02-2025	✓		Sudah dibuat	15/03/2025	✓		Sudah dibuat	07/04/2025	✓		Sudah dibuat	13/05/2025
	PPH FINAL			Dibawah 500 jt		✓	✓	✓	17-03-2025	✓		✓	07/04/2025	✓		✓	15/5/25
6	SPT TAHUNAN																
	CV SSS																
	PPH21	✓		✓	13/02/2025	✓		✓	07/03/2025	✓		✓	07/04/2025	✓		✓	18/5/25
	PENCATATAN	✓		Sudah dibuat	10/02/2025	✓		Sudah dibuat	17/03/2025	✓		Sudah dibuat	07/04/2025	✓		Sudah dibuat	13/05/2025
7	PPH FINAL	X		Dibawah 500 jt		✓	✓	✓	17-03-2025	✓		✓	07/04/2025	✓		✓	15/5/25
	SPT TAHUNAN																
	PT UWS																
	PPH21	✓		✓	17/02/2025	✓		✓	12/03/2025	✓		✓	10/04/2025	✓		✓	15/05/2025
8	PPH25	✓	✓	✓	17/02/2025	✓	✓	✓	14/03/2025	✓		✓	10/04/2025	✓		✓	23/4/25
	PPN	✓	✓	✓	27/02/2025	✓	✓	✓	10/3/25	✓		✓	2/5/25			✓	31/05/2025
	PT HIS																
	PPH21	✓		✓	14/2/2025	✓		✓	14/03/25	✓		✓	10/04/2025	Sudah Selesai Kontrak			
9	PPH23	✓		✓	17/2/2025	✓		✓	14/03/25	✓		✓	10/04/2025	Sudah Selesai Kontrak			
	PPN	✓		✓	26/2/2025	✓		✓	14/03/25	✓		✓	25/4/2025	Sudah Selesai Kontrak			
	SPT TAHUNAN																
	CV KRW																
10	PPH21	✓		✓	13/02/2025	✓		✓	14/03/25	✓		✓	22/4/25	✓		✓	15/05/2025
	PPH23	✓		✓	17/02/2025	✓		✓	14/03/25	✓		✓	04/04/25	✓		✓	26/4/25
	PPN	✓		✓	20/3/2025	✓		✓	14/03/25	✓		✓	23/4/25	✓		✓	31/05/2025
	SPT TAHUNAN																
11	CV PJ																
	PPH 21	✓		✓	20/02/2025	✓		✓	19/3/25	✓		✓	16/04/25	✓		✓	14/05/2025
	PPH 25	✓		✓	15/02/2025	✓		✓	14/3/25	✓		✓	14/4/25				
	PPN	✓		✓	24/03/2025	✓		✓	24/3/25	✓		✓	23/4/25	✓		✓	28/05/2025
12	CV SJP																
	PPH21											✓	19/04/2025	✓		✓	08/05/2025
	PPH25	✓		✓	19/02/2025	✓		✓	13/03/2025	✓		✓	28/04/2025	✓		✓	28/05/2025
	PPN	✓		✓	19/02/2025	✓		✓	13/03/2025	✓		✓	28/04/2025	✓		✓	21/05/2025
13	SPT TAHUNAN	✓		✓	03/03/2025												
	CV MIL																
	PPH21	✓		✓	18/02/2025					✓		✓	19/04/2025	✓		✓	08/05/2025
	PPH 25													✓		Terkirim	28/05/2025
14	PT BIL																
	PPH21	✓		✓	18/02/2025					✓		✓	19/04/2025	✓		✓	10/05/2025
	PTCK																
	PPH 21	✓		✓	18/02/2025	✓		✓	18/02/2025	✓		✓	22/04/2025	✓		✓	08/05/2025
15	PPN	✓		✓	31/02/2025	✓		✓	28/03/2025	✓		✓	17/04/2025	✓		✓	31/05/2025
	PT M																
	PPH21	✓		✓	19/02/2025	✓	✓	✓	19/3/25	✓	✓	✓	17/04/2025	✓	✓	✓	19/05/2025
	PPN	✓		✓	25/02/2025	✓	✓	✓	27/3/25	✓	✓	✓	30/04/2025	✓	✓	✓	22/05/2025
16	FAKTUR	✓		Sudah Diuplod	17/01/2025	✓		Sudah Diuplod	17/02/2025	✓		Sudah Diuplod		✓		Sudah Diuplod	
	PT KIP																
	PPH21	✓		✓	14/02/2025					✓		✓	19/04/2025	✓		✓	06/05/2025
	PPH 25	✓		✓	16/02/2025					✓		✓	10/04/2025	✓		✓	06/05/2025
17	PPN	✓		✓	03/03/2025					✓		✓	28/04/2025	✓		✓	28/05/2025
	SPT TAHUNAN																
	CV BKB																
	PPH21	✓		✓	19/02/2025					✓		✓	20/04/25	✓		✓	16/05/2025
18	PPH23	X		Blm ada Pembayaran						X		Blm ada Pembayaran		X		Blm ada Pembayaran	
	FAKTUR	X		Tdk ada faktur						X		Tdk ada faktur		X		Tdk ada faktur	
	PPN	✓		✓	26/02/2025	✓		✓	28/3/2024	✓		✓	21/04/25	✓		✓	26/05/2025
	SPT TAHUNAN																

Sumber : HR T-Consulting Manado

Gambar 2 Laporan SPT Tahunan OP HR T-Consulting

TABEL SPT TAHUNAN WP OP (TAHUN 2024)				
HR T-CONSULTING				
NO	KLIENT	TANGGAL LAPOR	KETERANGAN	BPE
1	OP RL	22/01/2025	LAPOR	✓
2	OP CR	27/03/2025	LAPOR	✓
3	OP CK	27/03/2025	LAPOR	✓
4	OP TS	12/02/2025	LAPOR	✓
5	OP ER	11/04/2025	LAPOR	✓
6	OP EC	18/3/25	LAPOR	✓
7	OP DT	10/4/25	LAPOR	✓
8	OP CB	25/03/25	LAPOR	✓
9	OP ST	8/4/25	LAPOR	✓
10	OP CH	27/3/25	LAPOR	✓
11	OP GH	10/4/25	LAPOR	✓
12	OP FL	10/4/25	LAPOR	✓
13	OP MR	11/04/2025	LAPOR	✓
14	OP JU	22/1/25	LAPOR	✓
15	OP KU	25/3/25	LAPOR	✓
16	OP RP	25/3/25	LAPOR	✓
17	OP BP	25/3/25	LAPOR	✓
18	OP BNL	9/4/25	LAPOR	✓
19	OP CT	9/4/25	LAPOR	✓
20	OP HA	9/4/25	LAPOR	✓
21	OP YD	24/1/25	LAPOR	✓
22	OP AN	24/1/25	LAPOR	✓
23	OP JW	24/3/25	LAPOR	✓
24	OP TS	8/4/25	LAPOR	✓
25	OP AW	7/4/25	LAPOR	✓
26	OP HA	8/4/25	LAPOR	✓
27	OP JB	9/4/25	LAPOR	✓
28	OP SS	8/4/25	LAPOR	✓
29	OP CO	9/4/25	LAPOR	✓
30	OP AN	9/4/25	LAPOR	✓
31	OP CN	9/4/25	LAPOR	✓
32	OP SST	9/4/25	LAPOR	✓
33	OP MT	7/3/25	LAPOR	✓
34	OP DM	25/1/25	LAPOR	✓
35	OP JMB	25/3/25	LAPOR	✓
36	OP BHK	28/03/2025	LAPOR	✓
37	OP MPT	26/02/2025	LAPOR SENDIR	✓
38	OP MYK	11/4/2025	LAPOR	✓
39	OP YNB	11/04/2025	LAPOR	✓
40	OP FA	27/03/2025	LAPOR	✓
41	OP YJ	25/3/2025	LAPOR	✓
42	OP MA	8/4/25	LAPOR	✓
43	OP I MAP	8/4/25	LAPOR	✓
44	OP LNJ	20/3/25	LAPOR	✓
45	OP CL	8/4/25	LAPOR	✓
46	OP RL	28/03/2025	LAPOR	✓
47	OP CK	10/04/2025	LAPOR	✓
48	OP KM	11/04/2025	LAPOR	✓
49	OP TR	11/04/2025	LAPOR	✓
50	OP AA	10/04/2025	LAPOR	✓
51	OP KP	8/4/25	LAPOR	✓
52	OP SM	10/04/2025	LAPOR	✓
53	OP FT	07/04/2025	LAPOR	✓
54	OP SB	07/04/2025	LAPOR	✓
55	OP MW	11/04/2025	LAPOR	✓
56	OP JR	11/04/2025	LAPOR	✓

Sumber : HR T-Consulting

Gambar 3 Laporan SPT Tahunan Badan HR T-Consulting

TABEL SPT TAHUNAN BADAN (TAHUN PAJAK 2024) HR T CONSULTING						
NO	KLIENT	DOKUMEN		TANGGAL LAPOR	KETERANGAN	BPE
		Lengkap	Belum Lengkap			
1	CV SIJ		✓	30/4/25	Masih Terlapor Nihil	✓
2	MRK	✓		30/4/25		✓
3	BC	✓		20/2/25		✓
4	TMTJ	✓		6/2/25		✓
5	SPP	✓		30/4/25		✓
6	CIB		✓	24/4/25	Masih Terlapor Nihil	✓
7	CB		✓	24/4/25	Masih Terlapor Nihil	✓
8	HTA	✓		30/4/25		✓
9	LDP	✓		29/4/25		✓
10	SG	✓		21/1/25		✓
11	TBJ		✓	21/1/25	Masih Terlapor Nihil	✓
12	PT BKG	✓		29/4/25		✓
13	PT FCG	✓		29/4/25		✓
14	PT FSG	✓		29/4/25		✓
15	CV BHM	✓		30/4/25		✓
16	CV SSS				Belum Terlapor, Menunggu Klien di	
17	PT PSG	✓		25/4/25		✓
18	PT UWS	✓		30/4/25		✓
19	WKAI	✓		11/4/25		✓
20	CV TP	✓		24/4/25		✓
21	PT TDA	✓		25/4/25		✓
22	PT TDD	✓		28/4/25		✓
23	CV BKJA	✓		24/4/25		✓
24	CV PJ	✓		22/4/25		✓
25	BS	✓		4/3/25		✓
26	MMD		✓	29/4/25	Masih Terlapor Nihil	✓
27	CV BKB	✓		23/4/24		✓
28	PT MAP	✓		21/4/25		✓
29	CV SJS	✓		30/4/25		✓
30	PT CPL	✓		30/4/25		✓
31	PT CMW	✓		30/4/25		✓
32	PT DCU		✓	29/4/25	Masih Terlapor Nihil	✓
33	PT DCW		✓	29/4/25	Masih Terlapor Nihil	✓
34	CV JP	✓		20/3/25		✓
35	CV SJP	✓		30/4/25		✓
36	CV MIL	✓		30/4/25		✓
37	PT KIP	✓		30/4/25		✓
38	PT BIL	✓		30/4/25		✓
39	PT CKU		✓	29/4/25	Masih Terlapor Nihil	✓
40	SMJ	✓		21/3/25		✓
41	MD		✓	30/4/25	Masih Terlapor Nihil	✓
42	MKU	✓		15/4/25		✓
43	SG	✓		15/4/25		✓
44	KMP	✓		15/4/25		✓
45	UKM	✓		15/4/25		✓
46	TIK	✓		15/4/25		✓
47	TTN	✓		16/4/2025		✓
48	BMM	✓		14/3/2025		✓
49	SK	✓		12/3/2025		✓
50	MC		✓	30/4/25	Masih Terlapor Nihil	✓
51	CAL	✓		30/4/25		✓
52	GCP	✓		12/3/2025		✓
53	MU	✓		12/3/2025		✓
54	AOB	✓		12/3/2025		✓
55	SJK	✓		15/4/25		✓
56	BGEA		✓	1/5/25	Masih Terlapor Nihil	✓
57	BIA	✓		30/4/25		✓
58	BTF	✓		30/4/25		✓

Sumber : HR T-Consulting

Peran Konsultan Pajak Dalam Menyusun Perencanaan Pajak

Dalam hal perencanaan pajak (*Tax Planning*), konsultan pajak menjalankan fungsi sebagai penasihat strategis yang berperan dalam membantu wajib pajak merumuskan skema pembayaran pajak yang efisien namun tetap berpegang pada hukum yang berlaku. Informan T selaku konsultan pajak mengatakan “*Ada perusahaan contoh PT T perusahaan ini sebenarnya belum pernah mendapat pemeriksaan namun perusahaan ini sudah mulai khawatir dan tujuan perusahaan ini menerapkan tax planning untuk berjaga-jaga, nah pada umumnya memang perusahaan lain ada yang memakai tax planning karena habis mendapat pemeriksaan, bisa dikatakan 70% klien yang menggunakan tax planning itu karena sudah sadar dan sudah melewati pemeriksaan pajak dan 30% untuk mencegah selanjutnya langkah awal yang dilakukan konsultan pajak dalam membantu klien pada perencanaan pajak adalah menganalisis usaha klien dan pastinya harus tetap berpegang pada peraturan yang ada*”. Melalui pendekatan *tax planning* konsultan mendampingi klien dalam mengidentifikasi peluang insentif perpajakan, memanfaatkan potongan yang diatur secara sah dalam peraturan, serta menyusun struktur transaksi agar lebih optimal dari perspektif beban fiskal. Responden dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa dengan adanya pendampingan kepada klien mereka akan memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai strategi pengelolaan pajak yang tidak hanya hemat secara biaya tetapi juga menjunjung tinggi kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan. Wawancara dengan informan G selaku supervisor mengatakan “*Layanan yang kami tawarkan adalah jasa untuk seluruh pajak seperti menghitung dan melaporkan pajak dengan benar supaya tidak ada kesalahan yang bisa menimbulkan masalah dikemudian hari, memberikan saran pajak yang legal dan efisien beserta saran untuk pelaporan keuangan yang lebih baik agar klien tidak membayar pajak lebih dari yang seharusnya*”. Hal ini secara nyata berkontribusi dalam meminimalkan resiko terkena sanksi administrasi maupun pemeriksaan pajak dimasa mendatang, sekaligus menciptakan rasa aman dalam menjalankan aktivitas bisnis. Dengan demikian, peran konsultan pajak dalam konteks *tax planning* tidak hanya mencerminkan upaya efisiensi fiskal semata melainkan juga berkontribusi pada pembentukan kesadaran pajak terhadap pentingnya perencanaan perpajakan sebagai elemen integral dalam tata kelola keuangan yang akuntabel dan berkelanjutan.

Dampak Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kehadiran konsultan pajak di HR T-Consulting Manado memberikan kontribusi yang signifikan dalam mendorong peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kontribusi ini tercermin dari perubahan perilaku klien yang menjadi lebih tertib dalam menjalankan kewajiban administratif, seperti penyampaian SPT Masa dan Tahunan secara tepat waktu, pelunasan pajak sesuai jadwal yang ditentukan, serta menurunnya frekuensi keterlambatan dalam penyediaan dokumen-dokumen pendukung pelaporan. Seperti yang dikatakan informan G “*Kami mengukur keberhasilan peningkatan kepatuhan pajak klien dari beberapa hal seperti pelaporan dan pembayaran pajak tepat waktu tanpa keterlambatan, berkurangnya surat teguran atau denda dari kantor pajak, data laporan pajak yang sudah sesuai dengan pembukuan perusahaan, klien mulai lebih memahami kewajiban perpajakannya dan aktif dalam proses pelaporan dan dokumen pajak lebih lengkap dan rapi. Jika hal-hal tersebut sudah tercapai itu menunjukkan bahwa kepatuhan klien terhadap pajak sudah semakin baik*”. Juga seperti yang dikatakan informan T “*Secara pribadi saya melihat dari ketika klien memberikan data sebelum diminta ini bisa diasumsikan bahwa wajib pajak sudah mengerti mengenai kewajiban mereka dan mengenai kepatuhan perpajakan*”. Keberadaan konsultan pajak tidak hanya memberikan bantuan teknis operasional, tetapi juga berperan dalam bentuk pemahaman dan kesadaran fiskal dikalangan wajib pajak atau klien.

Secara lebih mendalam, penelitian ini mengidentifikasi bahwa aspek positif dari keberadaan konsultan pajak tidak hanya terlihat dalam aspek kepatuhan formal yakni pemenuhan kewajiban perpajakan semata karena adanya sanksi hukum melainkan juga telah mendorong terjadinya pergeseran menuju kepatuhan yang bersifat intrinsik yakni wajib pajak menunjukkan kesadaran internal dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran strategis pajak sebagai sumber utama pembiayaan negara. Seperti yang dikatakan oleh informan G selaku supervisor pada saat wawancara “ *Ada beberapa klien yang awalnya belum patuh terhadap kewajiban perpajakan kemudian menjadi lebih patuh setelah bekerja sama dengan HR T-Consulting Manado, contohnya ada satu perusahaan yang sebelumnya sering terlambat melaporkan dan membayar pajak bahkan sempat mendapatkan beberapa surat teguran dari kantor pajak. Setelah kami lakukan evaluasi dan memberikan pendampingan secara rutin termasuk edukasi pajak dan perbaikan sistem administrasi internal mereka, pelaporan pajak mulai dilakukan tepat waktu dan tidak ada lagi denda atau sanksi yang diterima* ”. Beberapa klien bahkan telah mengambil langkah lebih lanjut dengan menerapkan perencanaan pajak secara berkala sebagai bentuk manajemen perpajakan yang sistematis dimana seluruh proses perpajakan teratur, terdokumentasi dan berjalan sesuai dengan peraturan yang ada, legal, dan efisien. Seperti yang dikatakan informan N “ *Untuk klien kami ada kurang lebih 15 perusahaan yang sudah menerapkan tax planning secara rutin, contohnya seperti perusahaan PT CK dan CV PJ yang biasanya rekening korannya dibuat klasifikasi saat kalian magang, nah ke 2 klien itu sudah mulai menerapkan yang namanya tax planning jadi laporan keuangan mereka dibuat oleh HR T dengan data-data yang diperoleh dari klien tersebut dan pastinya kami akan mengerjakannya secara bersama melalui diskusi dengan klien sekaligus memberikan edukasi dan pastinya skema atau prosedur yang kami terapkan harus sesuai dengan peraturan yang ada. Nah klien seperti ini biasanya sudah pernah mendapat pemeriksaan dari otoritas pajak yang kemudian mereka menjadi lebih berhati-hati dan kemudian melakukan konsultasi dengan konsultan pajak agar terhindar dari pemeriksaan lagi* ”. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa peran konsultan pajak bukan hanya sebatas penyedia jasa administratif, melainkan juga berfungsi sebagai agen perubahan yang berperan dalam edukasi, peningkatan kesadaran fiskal, dan pembentukan perilaku kepatuhan yang lebih berkelanjutan. Selain itu konsultan pajak juga turut menjembatani komunikasi antara wajib pajak dan otoritas pajak, sehingga tercipta hubungan yang lebih kolaboratif dan kondusif dalam rangka mendukung tercapainya kepatuhan sukarela di sistem perpajakan nasional.

Faktor Penghambatan Peran Konsultan Pajak

Dalam pelaksanaan perannya, konsultan pajak HR T-Consulting Manado tidak terlepas dari berbagai tantangan yang berpotensi menghambat efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada klien. Faktor-faktor penghambat ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan aspek komunikasi, pemahaman klien, serta kondisi eksternal yang sulit dikendalikan. Adapun kendala yang diidentifikasi dalam penelitian ini meliputi :

1. Keterlambatan Penyediaan Dokumen oleh Klien
2. Ketidakstabilan dan Perubahan Regulasi Perpajakan
3. Gangguan Teknis Pada Sistem DJP Online

Sebagai respons terhadap hambatan-hambatan tersebut, HR T-Consulting telah mengimplementasikan sejumlah langkah strategis guna memastikan proses layanan tetap berjalan optimal. Upaya-upaya tersebut adalah :

1. Penguatan Komunikasi Proaktif dengan Klien dan Edukasi Regulasi Pajak
2. Optimalisasi Teknologi Melalui Sistem Manajemen Proyek Digital
3. Antisipasi Gangguan Teknis dan Edukasi Alternatif Pelaporan

Melalui penerapan strategi-strategi ini HR T-Consulting menunjukkan komitmennya dalam mengatasi berbagai kendala yang muncul selama proses pendampingan klien. pendekatan yang adaptif dan berbasis solusi ini diharapkan tidak hanya menjaga keberlangsungan pelayanan yang berkualitas, tetapi juga turut mendorong terciptanya budaya kepatuhan pajak yang berkelanjutan di lingkungan klien.

Pembahasan

Analisis Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa konsultan pajak berperan secara kompherensif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui tiga pendekatan utama yaitu fungsi edukatif, teknis-administratif dan perencanaan strategis. Sesuai dengan penjelasan (Team, 2024) mengenai fungsi konsultan pajak, penelitian ini menginformasikan bahwa konsultan pajak di HR T-Consulting Manado tidak hanya bertugas memberikan masukan atau pendapat hukum tetapi juga aktif dalam :

1. Menyusun dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT)
2. Menyampaikan informasi mengenai pembaruan regulasi perpajakan
3. Membantu klien dalam menyusun strategi perencanaan pajak yang legal dan efisien
4. Memberikan pendampingan selama proses pemeriksaan oleh otoritas pajak
5. Serta melakukan identifikasi dan mitigasi resiko ketidakpatuhan fiskal melalui pendekatan yang sistematis dan berbasis data.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pendampingan konsultan pajak dalam aspek administratif dan pelaporan perpajakan berperan penting dalam menekan kesalahan prosedural yang berpotensi menimbulkan sanksi, hal ini terlihat dari data laporan rutin HR T-Consulting seperti kepatuhan Pelaporan dan Pembayaran, kepatuhan Perhitungan Pajak terutang dan kepatuhan Manajemen Pajak. Meskipun dalam SPT Tahunan Badan ada beberapa SPT yang masih terlapor nihil hal ini disebabkan oleh belum lengkapnya dokumen yang dibutuhkan, dalam hal ini konsultan pajak berperan aktif melakukan komunikasi dengan klien agar secepatnya melengkapi dokumen untuk dilakukan pembetulan sebelum pemeriksaan pajak dilakukan.

Penanganan Hambatan dalam Pelayanan Konsultan Pajak

Meskipun konsultan pajak memiliki kontribusi yang substansial dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan tugasnya, konsultan pajak dihadapkan pada berbagai tantangan operasional yang dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan. Hambatan-hambatan tersebut adalah Keterlambatan dalam penyediaan dokumen oleh klien, gangguan teknis pada sistem pelaporan daring Direktorat Jendral Pajak (DJP Online), perubahan regulasi perpajakan yang berlangsung cepat. Temuan ini memperkuat teori yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2019) mengenai hambatan dalam sistem pelayanan perpajakan. Ia menjelaskan bahwa hambatan dalam pemungutan pajak disebabkan oleh faktor internal tetapi juga kompleksitas sistem perpajakan dan rendahnya tingkat literasi fiskal dimasyarakat. Kombinasi antara ketidakpastian regulatif dan kendala teknis dapat menimbulkan resistensi atau bahkan ketidakpatuhan, yang tidak mencerminkan pemahaman atau kesadaran sesungguhnya. Namun demikian, HR T-Consulting Manado menunjukkan kemampuan adaptif yang kuat dalam merespons tantangan-tantangan tersebut. Konsultan tidak bersikap pasif terhadap kendala, melainkan secara proaktif menerapkan berbagai langkah strategis yang dirancang untuk menjaga kontinuitas layanan dan meningkatkan keandalan sistem kerja mereka. Strategi yang diterapkan mencakup penguatan komunikasi strategis dengan klien dilaksanakan secara intensif dan berkelanjutan, pemanfaatan teknologi berbasis digital, antisipatif terhadap potensi gangguan sistemik yang dapat menghambat pelaporan pajak secara elektronik.

Pendekatan yang adaptif dan berorientasi pada pemecahan masalah ini menunjukkan bahwa tingkat profesionalisme seorang konsultan pajak tidak semata-mata bergantung pada penguasaan aspek teknis terkait regulasi dan pelaporan perpajakan, melainkan juga pada kemampuan menyesuaikan diri secara cepat terhadap dinamika eksternal, serta kepekaan terhadap kebutuhan dan keterbatasan klien menjadi aspek penting yang memperkuat kualitas layanan.

KESIMPULAN

Peran konsultan pajak di HR T-Consulting Manado terbukti signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Melalui fungsi edukatif, administratif dan strategis, konsultan mampu menjembatani kesenjangan pemahaman dan memastikan kewajiban perpajakan klien terpenuhi dengan baik. Meskipun terdapat berbagai hambatan konsultan pajak mampu mengatasinya dengan strategi yang komunikatif dan adaptif. Diperlukan edukasi berkelanjutan serta sistem internal yang lebih terstruktur untuk menunjang keberlanjutan layanan perpajakan yang patuh dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- BPK, R. (n.d.). *No Title*. <https://peraturan.bpk.go.id/Download/29510/UU-Nomor-28-Tahun-2007#:~:text=2>. Wajib Pajak adalah orang, ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- jdihkemenkeugoid. (2022). *175/PMK.01/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 111/PMK.03/2014 tentang Konsultan Pajak*. 2. <https://jdih.kemenkeu.go.id/api/download/e358f752-3c7c-4ff3-af46-4ae4dfe6f96b/175~PMK.01~2022.pdf>
- Mardiasmo. (2019). *PERPAJAKAN* (A. Dian (ed.); 2019th ed.).
- Nugraheni, A. P., Sunaningsih, S. N., & Khabibah, N. A. (2021). Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jati: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 4(1), Editing. <https://doi.org/10.18196/jati.v4i1.9701>
- Rambalangi, Y. F., Kalangi, L., & Weku, P. (2024). *Analysis of the Role of Tax Consultants in Improving Taxpayer Compliance (Case Study at SHC Manado Tax Consultant Office) Analisis Peranan Konsultan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Kantor Konsultan Pajak SHC Manado)*. 3(10), 4211–4230. <https://journal.formosapublisher.org/index.php/fjas/article/view/11826>
- Republik Indonesia. (2021). Undang-Undang No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP). *Republik Indonesia*, 12(November), 1–68. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/234926/perpu-no-2-tahun-2022%0Awww.djpk.depkeu.go.id>
- Team, I. E. (2024). *No Title*. <https://www.ckindo.com/id/blog/kenali-profesi-konsultan-pajak-2>
- Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. L. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Manado). *Jurnal EMBA*, 5(2303–1174), 443–453.
- Wahyuningsih, S. (2022). Pengaruh Harga, Cita Rasa, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Angkringan Acil Jakarta Pusat. *Skripsi*, 2018, 32–41.
- Yashilva, W. (2024). *Sumber Pendapatan Negara*. GoodStats. <https://data.goodstats.id/statistic/824-sumber-pendapatan-negara-berasal-dari-pajak-HQvdsd>