

SKRIPSI

**PEMAHAMAN KONSULTAN PAJAK TERHADAP FAKTOR- FAKTOR
YANG MEMPENGARUHI KLIEN DALAM MENGHADAPI
PERMASALAHAN PAJAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : NI MADE DEVI PURWANINGSIH
NIM 2115654075**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI PERPAJAKAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025**

PEMAHAMAN KONSULTAN PAJAK TERHADAP FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KLIEN DALAM MENGHADAPI PERMASALAHAN PAJAK

**Ni Made Devi Purwaningsih
2115654075**

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Permasalahan perpajakan kerap terjadi dalam praktik kepatuhan, baik pada wajib pajak orang pribadi maupun badan. Ketidakpatuhan terhadap ketentuan perpajakan tidak hanya berdampak pada sanksi administratif dan pidana, tetapi juga dapat menimbulkan risiko reputasi serta beban finansial yang signifikan. Fenomena klien yang secara berulang mengalami permasalahan pajak mencerminkan adanya persoalan mendasar, baik dari sisi internal maupun eksternal yang mempengaruhinya. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor penyebabnya melalui perspektif konsultan pajak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik triangulasi data, dengan metode pengumpulan data berupa wawancara semi terstruktur kepada lima konsultan pajak yang telah berpengalaman lebih dari dua tahun di bidangnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jenis permasalahan perpajakan yang paling sering dihadapi klien meliputi keterlambatan dalam pelaporan SPT, kekeliruan dalam perhitungan kewajiban pajak, kurangnya dokumentasi yang valid, serta tidak sesuainya data antara pelaporan klien dengan sistem administrasi perpajakan yang digunakan oleh otoritas pajak. Dari sisi internal, faktor yang mempengaruhi antara lain adalah kurangnya internal, serta kurangnya pemahaman terhadap peraturan perpajakan, lemahnya sistem administrasi keuangan internal, serta kurangnya kepedulian terhadap risiko perpajakan. Sementara dari sisi eksternal, faktor yang berpengaruh meliputi perubahan regulasi yang cepat dan tidak tersosialisasi dengan baik, kerumitan sistem pajak serta tidak konsistennya penafsiran aturan oleh otoritas pajak dapat menyebabkan ketidakpastian bagi wajib pajak. Konsultan pajak memiliki peran yang sangat penting dalam menjembati pemahaman antara klien dan otoritas pajak. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran aktif konsultan pajak serta penguatan kapasitas kepatuhan internal klien merupakan langkah penting dalam meminimalkan risiko terjadinya permasalahan pajak secara berulang.

Kata Kunci: Permasalahan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Konsultan Pajak, Faktor Internal, Faktor eksternal, Regulasi Perpajakan

TAX CONSULTANTS UNDERSTANDING OF FACTORS THAT INFLUENCE CLIENTS IN DEALING WITH TAX PROBLEMS

Ni Made Devi Purwaningsih
2115654075

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAC

Tax compliance issues frequently emerge in practice, affecting both individual and corporate taxpayers. Non-compliance with tax regulations may result not only in administrative and criminal sanctions but also in reputational risks and substantial financial burdens. The recurring nature of tax problems encountered by clients indicates the presence of fundamental issues stemming from both internal and external factors. This study aims to explore these causal factors from the perspective of tax consultants. A qualitative research approach was employed, utilizing data triangulation techniques. Data were collected through semi-structured interviews with five tax consultants, each possessing more than two years of professional experience in the field. The findings reveal that the most common tax-related problems faced by clients include delays in filing tax returns (SPT), errors in calculating tax liabilities, insufficient valid documentation, and inconsistencies between client-reported data and the tax authority's administrative system. Internally, contributing factors include limited internal control, inadequate understanding of tax regulations, weak financial administrative systems, and low awareness of tax risks. Externally, significant factors comprise rapidly changing regulations with inadequate dissemination, the complexity of the tax system, and inconsistent interpretations of tax laws by the authorities, all of which may lead to uncertainty for taxpayers. Tax consultants play a vital role in facilitating understanding between clients and tax authorities. This study concludes that the active involvement of tax consultants, coupled with the enhancement of clients' internal compliance capacity, is essential to mitigating the recurrence of tax-related issues.

Keywords: Tax Problems, Taxpayer Compliance, Tax Consultants, Internal Factors, External Factors, Tax Regulations

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRAK	iii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA	iv
HALAMAN SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH	v
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	vi
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teori.....	13
B. Kajian Penelitian yang Relevan.....	22
C. Alur Pikir.....	27
D. Pertanyaan Peneliti.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
C. Sumber Data.....	32
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	33
E. Keabsahan Data.....	37
F. Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	43
B. Pembahasan dan Temuan.....	50
C. Keterbatasan Penelitian.....	64
BAB V PENUTUP	66
A. Simpulan.....	66
B. Implikasi.....	68
C. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah WP Terdaftar Aktif dan Total SPT Tahunan yang Dilaporkan	4
Tabel 3.1 Informan Penelitian	36
Tabel 4.1 Daftar Informan Penelitian Tahun 2025.....	45
Tabel 4.2 Jadwal dan Metode Pengumpulan Data.....	47
Tabel 4.3 Gambaran Umum Data yang Terkumpul.....	48



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pikir	29
Gambar 3.1 Triangulasi Teknik.....	39
Gambar 3.2 Teknik Analisis Data.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Izin Wawancara	76
Lampiran 2. Surat Permintaan Data	77
Lampiran 3. List Pertanyaan dengan Informan	78
Lampiran 4. Hasil wawancara dengan Konsultan Pajak	81
Lampiran 5. Hasil wawancara dengan Konsultan Pajak	96
Lampiran 6. Hasil wawancara dengan Konsultan Pajak	104
Lampiran 7. Hasil wawancara dengan Konsultan Pajak	108
Lampiran 8. Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK) Tahun Pajak 2023	122
Lampiran 9. Dokumentasi dengan Konsultan Pajak A.....	124
Lampiran 10. Dokumentasi dengan Konsultan Pajak B.....	125
Lampiran 11. Dokumentasi dengan Konsultan Pajak C.....	126
Lampiran 12. Dokumentasi dengan Konsultan Pajak D	126
Lampiran 13. Daftar Beberapa Klien yang ditangani dari Informan Penelitian .	127



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpajakan merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi negara yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan dan pelayanan publik (Kusuma, 2021). Dalam sistem perpajakan di Indonesia memainkan peran krusial dalam mendukung pembangunan nasional melalui penerimaan negara. Namun, kompleksitas regulasi perpajakan sering kali menjadi tantangan bagi Wajib Pajak (WP) dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Permasalahan kepatuhan pajak ini menjadi perhatian penting, terutama ketika dilihat dari sisi wajib pajak sebagai klien, baik individu maupun badan usaha. Dalam praktiknya, tidak sedikit klien yang mengalami kesulitan dalam memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Permasalahan yang dihadapi sangat beragam, mulai dari keterlambatan pelaporan dan pembayaran, kesalahan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), kurang bayar pajak, pemotongan dan pemungutan pajak yang tidak sesuai, hingga ketidaksesuaian dalam pembukuan atau pencatatan transaksi. Bahkan, beberapa klien terjerat dalam sanksi administratif, penyidikan pajak, atau menjadi subjek dalam sengketa pajak yang berujung pada banding dan gugatan di Pengadilan Pajak. Untuk membantu WP, banyak yang beralih ke jasa konsultan pajak profesional (Handayani, 2019).

Dalam konteks perubahan regulasi yang memengaruhi praktik konsultan pajak. Salah satu perubahan signifikan adalah diterbitkannya Peraturan Menteri

Keuangan Nomor 175/PMK.01/2022, yang merupakan perubahan atas PMK Nomor 111/PMK.03/2014 tentang Konsultan Pajak. Peraturan ini menetapkan bahwa konsultan pajak wajib memiliki izin praktik yang diterbitkan oleh Kementerian Keuangan dan diharuskan untuk menyampaikan laporan tahunan secara elektronik kepada Pusat Pembinaan Profesi Keuangan (PPPK) paling lambat tanggal 30 April setiap tahunnya. Selain itu, Keputusan Menteri Keuangan Nomor 196 Tahun 2023 menetapkan pembentukan Panitia Penyelenggara Sertifikasi Konsultan Pajak periode 2023-2026, yang bertugas menyelenggarakan sertifikasi bagi konsultan pajak. Hal ini menunjukkan upaya pemerintah untuk meningkatkan profesionalisme dan kredibilitas konsultan pajak di Indonesia. Meskipun regulasi telah diperbarui untuk meningkatkan kualitas layanan konsultan pajak, masih terdapat kasus di mana klien menghadapi masalah perpajakan. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan fenomena ini, termasuk komunikasi antara klien dan konsultan, pemahaman klien terhadap kewajiban perpajakan, serta peran konsultan dalam mendampingi klien (Aliefah & Djasuli, 2024)

Dalam beberapa tahun terakhir, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus mendorong peningkatan kepatuhan Wajib Pajak melalui berbagai upaya, termasuk reformasi administrasi, digitalisasi layanan, serta perluasan basis data perpajakan. Namun, berdasarkan data kepatuhan penyampaian SPT Tahunan dari tahun 2019 hingga 2024, terlihat bahwa meskipun jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dan berstatus aktif mengalami peningkatan signifikan, persentase kepatuhan justru menunjukkan tren penurunan yang mengkhawatirkan. Hal ini

menunjukkan adanya kesenjangan antara kewajiban perpajakan dengan pemahaman dan kemampuan Wajib Pajak dalam memenuhinya (Darmayasa, 2024). Kompleksitas peraturan perpajakan, kurangnya literasi pajak, serta keterbatasan sumber daya menjadi beberapa faktor yang menyebabkan Wajib Pajak rentan terjebak dalam masalah pajak, baik secara administratif maupun substantif (Sukarta, 2024). Dalam konteks inilah, peran konsultan pajak menjadi semakin penting sebagai pihak yang dapat membantu Wajib Pajak memahami, merencanakan, dan melaksanakan kewajiban perpajakan secara benar dan sesuai ketentuan. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis lebih dalam mengenai faktor-faktor yang menyebabkan Wajib Pajak membutuhkan jasa konsultan pajak, khususnya dari sudut pandang para konsultan itu sendiri.

Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak (WP) yang berstatus aktif di Provinsi Bali terdiri dari WP Badan, Orang Pribadi (OP) non-karyawan, serta OP karyawan

Tabel 1.1
Data Jumlah WP Terdaftar Aktif
dan Total SPT Tahunan yang Dilaporkan

Tahun	Badan WP Terdaftar Status Aktif	OP Non Karyawan WP Status Aktif	OP Karyawan WP Status Aktif	Pemungut	Total SPT Tahunan yang dilaporkan	% Kepatuhan
2019	45,449	136,876	502,510	720	321,923	47.01%
2020	48,245	382,090	474,861	2,215	378,831	41.85%
2021	54,359	383,506	450,603	2,220	360,889	40.62%
2022	54,929	380,467	425,646	2,233	374,785	43.53%
2023	63,381	383,289	409,073	2,244	374,750	43.79%
2024	77,874	414,060	505,150	2,268	344,896	34.59%

Sumber: Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jendral Pajak Kanwil Bali

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak, jumlah Wajib Pajak (WP) aktif di Provinsi Bali yang terdiri dari WP Badan, OP non-karyawan, dan OP karyawan menunjukkan tren pertumbuhan yang relatif stabil. Namun demikian, tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan masih di bawah target nasional, dengan selisih signifikan antara jumlah WP aktif dan SPT yang dilaporkan. Jumlah pemungut pajak aktif pun belum sepenuhnya mencerminkan potensi fiskal yang ada. Ketimpangan ini mencerminkan tantangan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, terutama di kalangan WP non-karyawan dan badan usaha yang kerap menghadapi kompleksitas administratif. Dari sudut pandang konsultan pajak, kondisi ini menunjukkan bahwa klien masih menghadapi berbagai hambatan, baik internal seperti rendahnya literasi perpajakan, maupun eksternal seperti dinamika regulasi dan keterbatasan sosialisasi. Faktor-faktor inilah yang kerap menjadi penyebab klien

terjebak dalam permasalahan perpajakan, mulai dari sanksi administratif hingga sengketa hukum.

Dalam praktiknya, banyak WP yang menggunakan jasa konsultan pajak untuk membantu pemenuhan kewajiban perpajakannya. Konsultan pajak memainkan peran penting sebagai pihak yang menjembatani antara WP dan otoritas perpajakan, serta memahami secara langsung berbagai kesulitan dan hambatan yang dihadapi oleh kliennya (Klau & Puspita, 2025). Oleh karena itu, perspektif konsultan pajak menjadi penting untuk ditelaah guna mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan WP sering terjebak dalam permasalahan perpajakan. Melalui pengalaman dan keterlibatan mereka dalam pendampingan klien, konsultan pajak mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai penyebab utama terjadinya ketidakpatuhan atau kesalahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak.

Beberapa studi penelitian sebelumnya telah membahas peran konsultan pajak terhadap wajib pajak yang dilakukan oleh Nugraheni et al., (2021) menunjukkan bahwa konsultan pajak berperan signifikan dalam mempengaruhi perilaku taat wajib pajak dengan membantu mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Peran konsultan tidak hanya terbatas pada penyediaan informasi, tetapi juga mencakup edukasi dan pendampingan dalam proses perpajakan, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Listiyani & Febrianti (2021) menemukan bahwa wajib pajak memiliki persepsi terhadap konsultan pajak bahwa konsultan pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap klien,

cepat dan tanggap terhadap masalah klien, mampu memberikan pelayanan yang sama terhadap semua klien dan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memenuhi kewajiban perpajakan klien. Selain itu, konsultan pajak yang tidak berlisensi dapat memberi informasi yang salah kepada klien. Penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa individu menjalankan bisnis konsultasi pajak tanpa mendapatkan izin resmi dari Direktorat Jenderal Pajak. Praktik seperti ini merugikan wajib pajak dan konsultan pajak yang berlisensi. Klien yang menggunakan jasa konsultan tidak berlisensi berisiko menerima saran yang melanggar peraturan perpajakan yang berlaku, yang dapat menyebabkan masalah hukum.

Fenomena ini menunjukkan bahwa terdapat sejumlah faktor yang menyebabkan klien tidak sepenuhnya terbebas dari risiko pajak. Faktor-faktor ini dapat berasal dari internal klien itu sendiri, dari pihak konsultan pajak, maupun dari lingkungan eksternal yang mempengaruhi proses kepatuhan pajak. Beberapa faktor penyebab utama klien itu bermasalah adalah kurangnya edukasi, dan cenderung lebih simpel, selalu menangani semua bisa diselesaikan asalkan sudah dibayarkan, merasa selalu dirugikan dengan stigma bayar pajak yang tidak ada timbal baliknya (Pajak et al., 2025).

Konsultan pajak memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak klien. Langkah awal yang dilakukan oleh konsultan adalah melakukan identifikasi dan analisis masalah berdasarkan dokumen, pelaporan pajak, dan transaksi yang dilakukan klien (Theresia, 2024). Konsultan akan mengkaji kesesuaian antara aktivitas usaha klien dan pemenuhan kewajiban pajaknya, serta

menilai apakah terdapat ketidaksesuaian yang berpotensi menjadi temuan oleh otoritas pajak. Mereka menyediakan pengetahuan mendalam tentang peraturan perpajakan, membantu dalam perencanaan pajak yang efisien, memastikan penyampaian laporan pajak yang akurat dan tepat waktu, serta mewakili klien dalam berurusan dengan otoritas pajak. Keberadaan konsultan diharapkan mampu meminimalkan risiko kesalahan pelaporan dan mengoptimalkan kepatuhan pajak klien. Dari berbagai peran dan strategi yang dijalankan, konsultan pajak menjadi elemen penting dalam membantu klien dan menghadapi tantangan perpajakan yang semakin kompleks. Keberhasilan penyelesaian masalah pajak tidak hanya tergantung pada keahlian teknis konsultan, tetapi juga pada kemitraan yang kuat dan komunikasi yang baik antara klien dan konsultan itu sendiri.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini perlu dilakukan karena masih banyak klien yang terjerat permasalahan perpajakan meskipun telah menggunakan jasa konsultan pajak, yang seharusnya mampu memberikan pendampingan dan solusi profesional (Agas, 2023). Fenomena ini menunjukkan adanya tantangan tersendiri dalam praktik konsultasi pajak, baik dari aspek komunikasi, kepercayaan, maupun profesionalisme. Namun beberapa penelitian sebelumnya umumnya lebih menitikberatkan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak dari sudut pandang klien atau analisis data kuantitatif, sementara eksplorasi terhadap persepsi dan pengalaman konsultan pajak masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali secara mendalam bagaimana konsultan pajak memandang penyebab klien terjebak masalah pajak, faktor yang

mempengaruhi klien sering terjebak masalah pajak, tantangan yang mereka hadapi, serta strategi yang mereka terapkan dalam menjalankan peran mereka. Melalui pendekatan kualitatif, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman baru yang lebih kontekstual mengenai praktik konsultasi pajak khususnya di Bali serta menjadi kontribusi dalam pengembangan praktik perpajakan yang lebih efektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja jenis permasalahan pajak yang paling sering dialami oleh klien?
2. Apa saja faktor internal dan eksternal yang menyebabkan klien sering terjebak dalam masalah perpajakan menurut perspektif konsultan pajak?
3. Bagaimana peran dan tantangan yang di hadapi konsultan pajak dalam mengidentifikasi serta menyelesaikan permasalahan pajak yang dialami oleh klien?

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari perluasan pembahasan yang tidak relevan dan agar penelitian ini lebih terarah, maka perlu ditetapkan batasan masalah yang jelas. Penelitian ini difokuskan pada pandangan dan pemahaman konsultan pajak terhadap permasalahan perpajakan yang dialami oleh klien. Jenis permasalahan yang dikaji dibatasi pada permasalahan umum seperti keterlambatan pembayaran pajak, kesalahan dalam pelaporan, kurangnya pemahaman klien terhadap

peraturan perpajakan, serta kesalahan administratif yang sering terjadi dalam praktik.

Penelitian ini tidak membahas perspektif dari pihak klien, fiskus (Direktorat Jenderal Pajak), maupun proses hukum yang kompleks seperti sengketa perpajakan atau audit pajak secara rinci. Fokus utama adalah pada bagaimana konsultan pajak memandang akar permasalahan yang sering menjerat klien, serta strategi atau pendekatan yang digunakan oleh konsultan dalam membantu klien mengatasi persoalan tersebut.

Selain itu, ruang lingkup penelitian ini terbatas pada konsultan pajak yang berpraktik di wilayah Bali dan telah memiliki pengalaman profesional minimal dua tahun dalam memberikan jasa konsultasi perpajakan. Waktu penelitian dibatasi pada kondisi dan konteks perpajakan Indonesia selama tahun 2024–2025, sehingga seluruh data dan temuan bersifat kontekstual dan relevan dengan periode tersebut

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sebuah penelitian tidak dapat dilakukan jika tidak memiliki tujuan akhir. Pada penelitian ini peneliti memiliki tujuan yang sejalan dengan rumusan masalah yaitu:

- a. Untuk mengetahui jenis-jenis permasalahan pajak yang paling sering dialami oleh klien berdasarkan pengalaman para konsultan pajak.

- b. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal yang menyebabkan klien (wajib pajak) sering terjebak dalam permasalahan perpajakan menurut perspektif konsultan pajak.
- c. Untuk menganalisis bagaimana peran serta tantangan konsultan pajak dalam membantu klien mengidentifikasi serta mengatasi permasalahan perpajakan.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi perpajakan, khususnya terkait peran konsultan pajak dalam mengatasi permasalahan perpajakan klien. Dengan mengkaji faktor-faktor penyebab klien terjebak masalah pajak dan strategi yang dilakukan oleh konsultan, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat topik yang sejenis.

Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas literatur mengenai hubungan antara jasa konsultan pajak dan kepatuhan wajib pajak, serta memberikan perspektif baru terkait tantangan yang dihadapi konsultan dalam praktiknya.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Konsultan Pajak

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan refleksi atas praktik jasa konsultasi perpajakan yang dijalankan. Konsultan dapat memahami jenis-jenis masalah yang sering dialami oleh klien serta mengidentifikasi kelemahan dalam pendekatan atau strategi yang selama ini diterapkan. Dengan begitu, konsultan dapat meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas dalam membantu klien.

2) Bagi Wajib Pajak/ Klien

Penelitian ini memberikan gambaran tentang pentingnya peran konsultan pajak serta potensi masalah yang bisa terjadi walau telah menggunakan jasa konsultan. Wajib pajak diharapkan menjadi lebih sadar akan pentingnya memahami kewajiban perpajakan mereka sendiri dan memilih konsultan yang kompeten dan berlisensi.

3) Bagi Pemerintah dan Otoritas Pajak

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam merumuskan kebijakan pembinaan dan pengawasan terhadap konsultan pajak serta edukasi terhadap wajib pajak. Otoritas pajak dapat mempertimbangkan penguatan regulasi atau sertifikasi untuk meningkatkan akuntabilitas profesi konsultan pajak.

4) Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan informasi dan kontribusi untuk digunakan oleh peneliti lain dalam melakukan penelitian yang serupa.

5) Bagi Mahasiswa

Penulis berharap bahwa dengan adanya tulisan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan bacaan untuk menambah wawasan, pengetahuan sehingga siap di dunia kerja.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor- faktor yang menyebabkan klien sering terjebak dalam permasalahan perpajakan dari perspektif konsultan pajak. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara terhadap lima konsultan pajak serta analisis dokumen perpajakan, seperti SP2DK, surat himbauan, surat gugatan dan banding. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Permasalahan Pajak yang Paling Sering Dialami oleh Klien

Jenis permasalahan pajak yang paling sering dialami oleh klien mencakup pelanggaran administratif dan sengketa perpajakan. Ketidaktahuan wajib pajak atas jenis pajak yang harus dibayar dan cara pelaporannya dalam sistem *self-assessment*, kelalaian administratif seperti tidak mencatat objek pajak dengan benar atau salah dalam membuat laporan pajak (SPT Tahunan, laporan bulanan), serta kebingungan atas peran sebagai pemotong pajak terutama saat bertransaksi dengan pihak luar negeri atau individu yang menolak pemotongan, menjadi permasalahan utama yang menimbulkan beban administratif tambahan.. Sementara itu, pada tingkat yang lebih kompleks, beberapa klien terlibat dalam proses hukum seperti SP2DK (Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan), keberatan, gugatan, bahkan banding.

2. Faktor Internal dan Eksternal Penyebab Klien Terjebak Masalah Pajak

Permasalahan perpajakan yang dihadapi klien disebabkan oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi rendahnya pemahaman perpajakan, kurangnya kepedulian terhadap kewajiban pajak, lemahnya sistem pembukuan dan pencatatan, serta penggunaan pihak ketiga yang tidak kompeten. Faktor eksternal mencakup kompleksitas regulasi perpajakan yang sering berubah, kurangnya sosialisasi yang efektif dari otoritas pajak, serta prosedur pemeriksaan yang terkadang membingungkan bagi wajib pajak. Kombinasi kedua faktor ini meningkatkan risiko klien terlibat dalam sengketa pajak.

3. Peran dan Tantangan Konsultan Pajak

Konsultan pajak memiliki peran penting dalam mendampingi klien dalam pelaporan, perencanaan pajak, dan penyelesaian sengketa. Mereka juga berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara klien dan otoritas pajak, serta memberikan edukasi agar klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat. Namun, dalam pelaksanaannya, konsultan menghadapi tantangan seperti keterbatasan data dari klien, tekanan waktu untuk menyelesaikan kasus, kebutuhan untuk terus mengikuti perubahan regulasi, serta menjaga integritas profesional di tengah situasi yang kadang serba salah

B. Implikasi

Hasil dari penelitian ini memiliki sejumlah implikasi yang relevan, baik dalam konteks praktis maupun akademik.

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam memperkuat pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak melalui pendekatan teori kepatuhan, peran, dan etika. Temuan menunjukkan bahwa kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh sanksi hukum atau pemahaman terhadap regulasi semata, tetapi juga sangat bergantung pada faktor internal perusahaan (seperti manajemen keuangan dan sumber daya manusia) serta faktor eksternal (seperti persepsi masyarakat, tekanan sosial, dan perubahan regulasi).

Secara teoritis, hal ini memperluas kerangka *theory of tax compliance* dengan menekankan pentingnya peran pendampingan oleh pihak ketiga (konsultan pajak) sebagai mediator antara otoritas pajak dan wajib pajak, sebagaimana dijelaskan dalam teori peran. Konsultan pajak berperan strategis sebagai komunikator, pendidik, dan penghubung dalam membangun kepatuhan wajib pajak yang berkelanjutan. Selain itu, teori etika memperkuat temuan bahwa persepsi negatif dan ketidakpercayaan terhadap penggunaan dana pajak oleh pemerintah turut memengaruhi motivasi dan sikap etis wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Implikasi Praktis

Dari sisi praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh berbagai pihak:

a. Bagi Konsultan Pajak

Temuan ini menekankan pentingnya membangun hubungan komunikasi yang terbuka dan edukatif dengan klien. Konsultan tidak hanya bertugas menyelesaikan masalah perpajakan, tetapi juga berperan dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran klien tentang pentingnya administrasi yang rapi, pelaporan yang tepat waktu, serta kepatuhan terhadap perubahan regulasi.

b. Bagi Wajib Pajak (Perusahaan/UMKM)

Penelitian ini menunjukkan perlunya meningkatkan kompetensi staf pajak internal, memperbaiki sistem pencatatan keuangan, dan bersikap lebih proaktif dalam mencari informasi terkait regulasi perpajakan. Keterlibatan aktif dalam proses pelaporan dan kepatuhan dapat mengurangi risiko sanksi dan menciptakan tata kelola perusahaan yang lebih transparan.

c. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Hasil ini dapat menjadi masukan dalam merancang strategi edukasi yang lebih aplikatif dan mudah dipahami oleh wajib pajak, terutama pelaku UMKM. Selain itu, DJP perlu membangun kembali kepercayaan publik melalui transparansi penggunaan dana pajak, serta memberikan layanan yang responsif terhadap kebutuhan wajib pajak.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang telah dijelaskan, maka saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Wajib Pajak (Klien)

Diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan melalui pelatihan, seminar, atau konsultasi rutin dengan tenaga profesional. Wajib pajak juga perlu membangun sistem administrasi keuangan yang lebih tertib dan transparan agar dapat menyederhanakan risiko kesalahan pelaporan.

2. Bagi Konsultan Pajak

Disarankan untuk terus mengembangkan kompetensi, tidak hanya dalam aspek teknis perpajakan tetapi juga dalam hal komunikasi, edukasi, dan pendekatan etis kepada klien. Peran konsultan sebagai pendidik dan pembimbing perlu ditingkatkan agar mampu menumbuhkan kesadaran kepatuhan klien secara sukarela

3. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Perlu memperkuat pendekatan edukatif kepada wajib pajak, khususnya pelaku UMKM, dengan materi yang sederhana dan mudah dipahami. Selain itu, peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana pajak harus terus diupayakan untuk membangun kembali kepercayaan publik terhadap institusi perpajakan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat memperluas lingkup penelitian dengan melibatkan lebih banyak informan, termasuk wajib pajak secara langsung dan pihak fiskus, guna mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif terkait praktik kepatuhan perpajakan di Indonesia



DAFTAR PUSTAKA

- Agas, Y. (2023). Persepsi, Motivasi dan Pengetahuan perpajakan Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Sebagai Konsultan Pajak. *Jurnal Literasi Akuntansi*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.55587/jla.v3i1.87>
- Aliefah, N. A., & Djasuli, M. (2024). *DALAM PENYELESAIAN KASUS PERPAJAKAN KLIEN (STUDI KASUS KJA LLILIS ARDINI BOJONEGORO)*. 5, 963–971.
- Anggraini, B., Gunawan, F., & Vendy, V. (2025). *Implementasi Dan Tantangan Penggunaan Djp Online Dalam Administrasi Perpajakan (Studi Kasus Pada Konsultan Pajak Di Kkp Mmi)*. 13(28), 207–215.
- Anton, Eni, & Aprilian, R. I. (2024). Analisis Peran Konsultan Pajak Dalam Memenuhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Indonesian Journal of Accounting and Business*, 6(1), 13–19.
- Avivah Nimas Pradani Ponengo, N., & Agustina, H. (2022). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Badan Menggunakan Jasa Konsultan Pajak. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 6(2), 159–167. <https://doi.org/10.25139/jaap.v6i2.4998>
- Balqis, M., & Supratiwi, W. (2023). Peran Kode Etik Dalam Menjaga Integritas Konsultan Pajak. *Owner*, 7(4), 3591–3600. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i4.1728>
- Darmayasa, I. N., Setyastrini, N. L. P., Bagiada, I. M., Lasmini, N. N., & Sukarta, M. A. P. (2024). Pemberdayaan UMKM Melalui Penguatan Aspek Keuangan dan Perpajakan. *Madaniya*, 5(4), 1568–1577.
- Fatimaleha, W., Atichasari, A. S., Hernawan, E., & Ni'matullah, N. (2020). Peran Tax Planning dan Konsultan Pajak. *STATERA: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 2(1), 81–96. <https://doi.org/10.33510/statera.2020.2.1.81-96>
- Ginanjari Aji Satya Graha, Selfi Budi Helpiastuti, & Joko Rizkie Widokarti. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 8(1), 38–57. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v8i1.6934>
- Handayani, B. A. S. W., & id, D. M. (2019). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tindakan Penggelapan Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 8 no 2(2), 1–15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>

- Irawan, D., Fazrina, D., & Mangundjaya, W. L. (2024). Wawancara Sebagai Salah Satu Tahapan Dalam Proses Rekrutmen dan Seleksi Karyawan. *Jurnal Pengabdian Sosial*, 1(9), 1046–1050. <https://doi.org/10.59837/jcwe9h65>
- Iwan Kusuma, D. (2021). Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(12), 555–562. <https://doi.org/10.36418/jurnalsostech.v1i12.263>
- Kharisma, N., Furqon, I. K., Abdurrahman, U. K. H., & Pekalongan, W. (2023). Analisis Dampak Kenaikan Tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Terhadap Masyarakat Dan Inflasi Di Indonesia. *Jurnal Sahmiyya*, 2, 295–303.
- Klau, D., & Puspita, W. D. (2025). Analisis Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Klien UMKM (Studi Kasus KKP Dwi Achmad Tax Consulting). 59–67.
- Listiyani, D., & Febrianti, M. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak di DKI Jakarta. *Trisakti School of Management*, 1–9. <https://www.neliti.com/publications/338918/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-minat-wajib-pajak-menggunakan-jasa-konsultan-paj>
- Nadeak, A. P., & Devano, S. (2024). Analisis Perspektif Konsultan Pajak dalam Menanggapi Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan pada Rumah Sakit X Klien SAR Tax & Management Consultant. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(3), 1217–1224. <https://doi.org/10.54082/jupin.483>
- Nafisatur, M. (2024). Metode Pengumpulan Data Penelitian. *Metode Pengumpulan Data Penelitian*, 3(5), 5423–5443.
- 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>
- Pajak, P. K., Pajak, K. P., Tingkat, D. A. N., Pajak, K., & Pemenuhan, T. (2025). Peran konsultan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan tingkat kepatuhan pajak terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan. 14, 2312–2326. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i2.1582>
- Raudhatul Jannah AR. (2025). Peran Konsultan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak : Studi Pada Kantor Konsultan Pajak & Kantor Jasa Akuntan Candra Irawan. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(2), 4618–4624. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i2.7632>
- Riyan Dika Pratama, Dwina Anindia, Nofitra Fitrah, & Yusmanianti, Y. (2025). Literature Review : Pentingnya Etika Profesi Dalam Pengambilan Keputusan Etis Konsultan Pajak. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, 2(2), 1804–1810. <https://doi.org/10.70248/jmie.v2i2.1586>

- Sukarta, M. A. P., Dananjaya, I. B. G., & Setyastrini, N. L. P. (2024). *The Influence of Role Stress on Turnover Intentions in a Tax Consulting Office* (Vol. 2024). Atlantis Press International BV. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-622-2_17
- Sundari, R., Juwita, R., Casmadi, Y., & Syafrizal, A. (2021). Pengaruh Etika Profesi Dan Kompetensi Terhadap Pengambilan Keputusan Etis Konsultan Pajak Di Surabaya. *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan, Dan Akuntansi*, 13(1), 1–14. <https://doi.org/10.35313/ekspansi.v13i1.2330>
- Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 53–61. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>
- Syahrani, M. (2020). Membangun Kepercayaan Data dalam Penelitian Kualitatif. *Primary Education Journal (Pej)*, 4(2), 19–23. <https://doi.org/10.30631/pej.v4i2.72>
- Tanujaya, S., & Nugraheni, L. Y. (2023). Analisis Penggunaan Konsultan Pajak Dalam Pelaporan Pajak Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Pasar Modal Dan Bisnis*, 5(2), 1–18. <https://doi.org/10.37194/jpmb.v5i1.336>
- Theresia, M., & Irawan, B. (2024). Analisis Peran Konsultan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Telanaipura Jambi tahun 2022. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(2), 199–207.
- Wulandari, M., & Dawam, A. (2024). Pengaruh Perubahan Tarif, Metode Perhitungan, Mekanisme Pembayaran Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Keadilan Pajak sebagai Variabel Moderasi di Kota Bangkalan. *Sosio E-Kons*, 16(2), 180. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v16i2.23797>