

Analisis Peran Strategis Konsultan Pajak X didalam Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Pajak dan Kepatuhan Pajak

Joannita Btari Kinnasih¹, Diah Anugrah Sharasanti^{2*}

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Politeknik Ubaya, Surabaya, Indonesia

Email: ¹s140122001@student.ubaya.ac.id, ^{2*}diahanugrah@staff.ubaya.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the strategic role of Tax Consultant X in Surabaya in improving the efficiency of tax management and tax compliance for its clients. The motivation for this study stems from the increasing complexity of tax regulations, which makes it difficult for taxpayers to understand and fulfill their tax obligations appropriately, making the decision to use a tax consultant increasingly relevant. The research method used is quantitative and descriptive, based on a survey of 43 respondents who are clients of Tax Consultant X. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed to describe client perceptions of the effectiveness of Tax Consultant X's services. As many as 93% of respondents reported that the consultant was very helpful in tax calculations, 91% considered the consultant effective in solving tax problems, and 91% reported that the consultant helped with timely tax reporting. In addition, 75% of respondents reported an increase in tax compliance after using the consultant's services, while 88% considered the consultant to play a role in improving the efficiency of tax management. Client satisfaction and loyalty were also high, indicated by 91% of respondents who intended to use the consultant's services in the future.

Keywords: Tax Efficiency, Taxpayer Compliance, Tax Consultant, Tax Management, Client Survey.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran strategis Konsultan Pajak X di Surabaya dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan pajak dan kepatuhan pajak kliennya. Latar belakang penelitian ini adalah berdasarkan pada kompleksitas regulasi perpajakan yang semakin meningkat, sehingga wajib pajak mengalami kesulitan dalam memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat, dan keputusan menggunakan konsultan pajak menjadi semakin relevan. Metode penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif dan deskriptif, melalui survei terhadap 43 responden yang merupakan klien dari Konsultan Pajak X. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala likert, kemudian dianalisis untuk menggambarkan persepsi klien terhadap efektivitas layanan konsultan pajak X. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sebanyak 93% responden menyatakan sangat terbantu dalam perhitungan pajak, 91% menilai konsultan efektif dalam menyelesaikan permasalahan perpajakan, dan 91% menyatakan konsultan membantu pelaporan pajak secara tepat waktu. Selain itu, 75% responden merasakan peningkatan kepatuhan perpajakan setelah menggunakan jasa konsultan, sementara 88% menilai konsultan berperan dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan pajak. Tingkat kepuasan dan loyalitas klien juga tinggi, ditunjukkan oleh 91% responden yang berniat menggunakan jasa konsultan di masa depan.

Kata Kunci: Efisiensi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Konsultan Pajak, Pengelolaan Pajak, Survei Klien.

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap wajib pajak, baik individu maupun perusahaan. Dengan membayar pajak berarti turut berkontribusi dalam mendukung pendanaan dan kemajuan pembangunan negara [1]. Pajak merupakan komponen penting dalam pendapatan negara yang diperoleh melalui kontribusi dari wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka semakin besar pula potensi penerimaan negara dari sektor pajak [2]. Perubahan terus-menerus dan meningkatnya kompleksitas dalam regulasi perpajakan membuat banyak wajib pajak mengalami kesulitan dalam memahami dan menjalankan kewajiban mereka secara tepat. Tanpa pengelolaan yang tepat, kekeliruan dalam pelaporan maupun perhitungan pajak dapat menyebabkan pengenaan sanksi atau timbulnya kewajiban pajak yang melebihi jumlah seharusnya.

Tingkat kompleksitas peraturan perpajakan yang tinggi, merupakan salah satu faktor pemicu bagi wajib pajak didalam menggunakan jasa konsultan pajak untuk memperoleh pendampingan yang tepat. Alasan umum penggunaan jasa konsultan oleh wajib pajak didorong oleh keterbatasan pemahaman terhadap peraturan perpajakan yang kompleks [2]. Pendampingan oleh konsultan, diharapkan dapat terhindar dari sanksi perpajakan, sehingga perusahaan bisa lebih fokus pada pengembangan usaha mereka. Penggunaan konsultan pajak dapat membantu perhitungan pajak secara akurat, serta menyederhanakan proses pelaporan pajak [3]. Namun, dilain sisi wajib pajak juga mendapat kendala berupa biaya layanan yang relatif tinggi dan kecenderungan untuk bergantung secara berlebihan terhadap konsultan pajak, sehingga dapat mengurangi kemampuan mereka dalam mengelola kewajiban perpajakan secara mandiri. Studi lain menemukan alasan utama UMKM menggunakan konsultan pajak adalah karena keterbatasan sumberdaya yang memiliki kemampuan dibidang perpajakan, ketidakmampuan didalam menggunakan aplikasi pajak, kurangnya informasi perpajakan, ketidaktahuan informasi waktu dalam pembayaran pajak, kesulitan dalam menghitung hasil penjualan, rendahnya kesadaran dalam membayar pajak, dan tidak adanya proses pencatatan akuntansi/pembukuan [4]. Penelitian lain tentang analisis peran jasa konsultan pajak terhadap perencanaan pajak untuk meminimalkan beban pajak pada PT Cipta Surya, menemukan bahwa konsultan pajak sangat membantu didalam hal perencanaan pajaknya. Terdapat penghematan pajak penghasilan perusahaan sebesar Rp.104.128.853,- pada saat perencanaan pajak diserahkan kepada konsultan pajaknya [5].

Berbagai manfaat yang diterima oleh wajib pajak didalam menggunakan jasa konsultan pajak telah ditemukan diberbagai studi yang terkait seperti yang telah diuraikan diatas. Hal ini mendasari pemikiran bahwa optimalisasi peran konsultan pajak sangat penting didalam efisiensi pengelolaan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap peran strategis dari Kantor Konsultan Pajak X yang berlokasi di Surabaya, karena berdasarkan data bahwa sebagian besar klien pada Kantor Konsultan Pajak X telah menggunakan jasa konsultan pajak tersebut dalam jangka waktu yang cukup lama, dan pemilik kantor konsultan ingin mengetahui apakah kontribusi yang diberikan telah memberikan dampak yang significant bagi klien, sekaligus sebagai dasar untuk menentukan strategi konsultan pajak X kedepannya.

1.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak yaitu situasi Wajib Pajak yang menyelenggarakan dan menjalankan kewajiban dan hak perpajakannya [6]. Pendapat lain menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah bahwa Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi) [7]. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material [8]. Kepatuhan formal adalah pemenuhan kewajiban secara formal oleh wajib pajak, dan pemenuhan kewajiban ini harus selaras dengan ketentuan dan peraturan perpajakan, sedangkan kepatuhan material adalah pemenuhan kewajiban secara substantive yaitu memenuhi kewajiban selaras dengan isi undang-undang pajak [9]. Kepatuhan material fokus terhadap pemenuhan kewajiban pajak sesuai dengan isi peraturan yang berlaku, memastikan pajak yang dibayar tepat, baik dari segi jumlah maupun perhitungannya. Kepatuhan ini lebih menyeluruh karena tidak hanya mengikuti prosedur, tetapi juga memastikan bahwa kewajiban pajak yang dibayar sesuai dengan ketentuan Undang-Undang [6].

1.2 Konsultan Pajak

Pengertian Konsultan Pajak berdasarkan Peraturan menteri keuangan Nomor 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 memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan [10]. Penggunaan jasa Konsultan Pajak oleh suatu entitas dapat memberikan bantuan dalam mengatasi permasalahan perpajakan, dan alasan utama wajib pajak memilih menggunakan layanan Konsultan Pajak adalah keterbatasan pemahaman terhadap peraturan perpajakan yang dianggap kompleks, keinginan untuk menghindari sanksi perpajakan, serta upaya untuk meningkatkan kepatuhan perusahaan terhadap kewajiban perpajakan [11]. Lebih jauh, peran Konsultan Pajak bukan hanya sekedar memberikan layanan, tetapi juga turut serta dalam upaya Negara untuk meningkatkan kepatuhan pajak secara keseluruhan [12]

1.3 Peran Konsultan Pajak didalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Konsultan pajak mempunyai peran ganda dalam sistem perpajakan, yaitu 1). konsultan pajak merupakan menjadi perwakilan dari pemerintah dalam membangun kepatuhan pajak; 2). konsultan pajak mewakili klien, yaitu sebagai rekan untuk meningkatkan kualitas dan kepatuhan pajak [9]. Dalam hal peranan konsultan pajak sebagai perantara (wakil) dari wajib pajak, terdapat perbedaan ekspektasi yang diharapkan yaitu : 1). Direktorat Jendral Pajak (Dirjen Pajak) mengharapkan konsultan pajak mendukung dalam hal penegakan hukum, 2). Disisi lain, Wajib Pajak mengharapkan Konsultan Pajak dapat membantu mereka didalam meminimalkan beban pajak, 3) Sementara itu, Ikatan Konsultan Pajak Indonesia menekankan Konsultan Pajak untuk selalu profesional sesuai kode etik profesi. Perbedaan ekspektasi ini menyebabkan Konsultan Pajak berada pada posisi yang tidak sepenuhnya independen. Sebagian besar konsultan pajak berperan membantu klien mereka dalam menghindari kesalahan dan melakukan pelanggaran hukum dan sebagai penghubung informasi terkait hak dan kewajiban klien, sehingga jika disalahgunakan akan berpotensi membantu wajib pajak untuk mencari celah ketidakpatuhan pajak. [13]

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat, penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan kegiatan, sikap, pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya [14] [15]

2.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Konsultan Pajak X yang berlokasi di Surabaya, dan pengumpulan data dilakukan pada bulan September sampai dengan Desember 2024

2.2. Teknik Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan dengan mengambil survei terhadap semua klien Konsultan Pajak X tanpa mengkategorikan jangka waktu kontrak. Metode survei adalah metode penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data [16]. Jumlah klien Konsultan Pajak X adalah 43 klien, dan masing-masing dikirimkan kuesioner. Responden utama adalah pemilik perusahaan, namun jika diwakilkan pengisian kuesioner harus dilakukan oleh staff dari divisi Akuntansi/Pajak dengan jabatan minimal supervisor.

2.3. Uji Validitas dan Reabilitas

Data hasil survei diuji validitas dan reabilitasnya dengan menggunakan software IBM SPSS Statistik. Uji validitas adalah tahapan yang dilakukan untuk menilai suatu instrument, dengan tujuan untuk memastikan bahwa instrument yang digunakan sudah tepat [17]. Dalam penelitian ini dasar keputusan mengenai validitas data adalah dengan membandingkan nilai R hitung dan R tabel. Nilai R hitung diperoleh melalui perhitungan korelasi bivariat person. Apabila nilai R hitung lebih besar dari nilai R tabel maka data yang dipergunakan adalah valid. Uji Reabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan dan tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama

[18]. Dasar pengambilan keputusan terkait reabilitas data yang dipergunakan adalah dengan menggunakan nilai dari Cronbch's Alpha. Apabila nilai Cronbch's Alpha lebih besar dari 0,70, maka data dinyatakan realibel [17].

2.4. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu bertujuan untuk memberikan gambaran umum tentang data dengan melihat prosentase jawaban yang diberikan oleh responden. Pertanyaan yang diberikan adalah sebagai berikut :

Tabel 1 . Daftar Pertanyaan

| | |
|----|--|
| P1 | Konsultan Pajak membantu saya dalam perhitungan pajak saya |
| P2 | Konsultan Pajak membantu saya dalam menyelesaikan masalah perpajakan saya |
| P3 | Konsultan Pajak sangat menguasai terkait Undang-Undang Pajak yang berlaku |
| P4 | Sejak menggunakan jasa Konsultan Pajak, kepatuhan pajak saya meningkat |
| P5 | Konsultan Pajak membantu saya dalam menyusun laporan pajak secara tepat waktu dan sesuai peraturan |
| P6 | Saya merasa bahwa peran konsultan pajak sangat penting dalam efisiensi pengelolaan pajak usaha saya. |
| P7 | Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh konsultan pajak. |
| P8 | Saya akan terus menggunakan jasa konsultan pajak di masa depan. |

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah kuesioner yang kembali dan dapat dianalisis adalah 41, dari 43 kuesioner yang telah disebarkan kepada responden. Selanjutnya, data ditabulasi dengan menggunakan Microsoft excel untuk memberikan bobot sesuai skala likert dengan ketentuan ; Sangat Setuju diberikan nilai 4, Kurang Setuju diberikan skor penilaian sebesar 3, Tidak Setuju diberikan skor penilaian 2, dan Sangat Tidak Setuju diberikan skor penilaian 1.

3.1. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Tabel 2. Uji Validitas

| Pertanyaan | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Pearson correlation | 0,4975 | 0,3764 | 0,7078 | 0,7565 | 0,6715 | 0,4480 | 0,6079 | 0,8748 |
| R tabel | 0,3008 | 0,3008 | 0,3008 | 0,3008 | 0,3008 | 0,3008 | 0,3008 | 0,3008 |
| Keputusan | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid | Valid |

Sumber Data Diolah 2025

Dari hasil pengujian validitas diatas, semua butir pertanyaan (P1 sampai dengan P8), memiliki R hitung lebih besar dari R tabel (0,3008) di tingkat significant 0,05 dan jumlah data 41. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner layak untuk mengukur hasil penelitian. Setelah dinyatakan valid, data harus diuji reabilitasnya untuk mengukur konsistensinya.

Tabel 3. Uji Reabilitas

| Reability Statistics | |
|----------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0,769 | 8 |

Sumber Data Diolah 2025

Hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,769 lebih besar dari 0,70, artinya instrument memiliki reabilitas yang cukup baik. Instrument konsisten didalam mengukur variable yang diteliti, sehingga dapat dipergunakan untuk penelitian lebih lanjut.

3.2. Pembahasan

Dalam penelitian ini, akan dibahas sejauh mana peran Konsultan Pajak X telah dioptimalkan dalam membantu klien untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Analisis ini mencakup 6 aspek yaitu kemampuan praktis konsultan, kompetensi hukum konsultan, kepatuhan dan ketepatan laporan klien, efisiensi pengelolaan pajak klien, kepuasan layanan konsultan, serta loyalitas klien terhadap konsultan.

Tabel 4. Hasil Survei

| Pernyataan | | Sangat Setuju | Kurang Setuju | Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju |
|------------------------|--|---------------|---------------|--------------|---------------------|
| P1 | Konsultan Pajak membantu saya dalam perhitungan pajak saya | 93% | 7% | 0% | 0% |
| P2 | Konsultan Pajak membantu saya dalam menyelesaikan masalah perpajakan saya | 91% | 9% | 0% | 0% |
| P3 | Konsultan Pajak sangat menguasai terkait Undang-Undang Pajak yang berlaku | 78% | 21% | 1% | 0% |
| P4 | Sejak menggunakan jasa Konsultan Pajak, kepatuhan pajak saya meningkat | 75% | 21% | 4% | 0% |
| P5 | Konsultan Pajak membantu saya dalam menyusun laporan pajak secara tepat waktu dan sesuai peraturan | 91% | 9% | 0% | 0% |
| P6 | Saya merasa bahwa peran konsultan pajak sangat penting dalam efisiensi pengelolaan pajak usaha saya. | 88% | 11% | 1% | 0% |
| P7 | Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh konsultan pajak. | 91% | 9% | 0% | 0% |
| P8 | Saya akan terus menggunakan jasa konsultan pajak di masa depan. | 81% | 17% | 1% | 1% |
| RATA-RATA | | 86% | 13% | 1% | 0% |
| Nilai Tertinggi | | 93% | 21% | 4% | 1% |
| Nilai Terendah | | 75% | 7% | 0% | 0% |

Sumber Data Diolah 2025

Aspek kemampuan praktis konsultan dalam perhitungan pajak pajak dicerminkan oleh pertanyaan 1 dan 2. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa peran konsultan pajak dalam teknik perhitungan pajak sangat significant dan diakui oleh 92% kliennya.

Tabel 5. Kemampuan Praktis Konsultan

| Aspek Analisis kemampuan praktis konsultan | Pertanyaan | | Rata-Rata |
|---|------------|-----|-----------|
| | P1 | P2 | |
| Sangat Setuju | 93% | 91% | 92% |
| Kurang Setuju | 7% | 9% | 8% |

Sumber Data Diolah 2025

Jasa yang diberikan konsultan pajak sangat berkaitan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan dan perencanaan pajak, yaitu perhitungan pajak dan memastikan bahwa laporan yang disampaikan klien telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku [19]. Hasil survey tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jannah bahwa penggunaan jasa Konsultan Pajak oleh suatu entitas dapat memberikan bantuan dalam mengatasi permasalahan perpajakan, dimana alasan utamanya meliputi keterbatasan pemahaman terhadap peraturan perpajakan yang dianggap kompleks, keinginan untuk menghindari sanksi perpajakan, serta upaya untuk meningkatkan kepatuhan perusahaan terhadap kewajiban perpajakan [11]. Dengan demikian, penggunaan jasa Konsultan Pajak dapat membantu klien dalam memahami dan memenuhi kewajiban perpajakan klien secara lebih efektif dan efisien. Namun 8% responden menyatakan Kurang Setuju. Konsultan Pajak diharapkan mampu membantu klien atas permasalahan perpajakan yang dihadapi oleh wajib pajak. Namun, yang terjadi adalah banyak hambatan yang membuat konsultan pajak tidak dapat menjalankan perannya secara optimal, sehingga kepatuhan administrasi perpajakan dari klien belum sepenuhnya terselesaikan [20].

Tabel 6. Kompetensi Hukum Konsultan

| Aspek Analisis kompetensi hukum konsultan | Pertanyaan P3 |
|--|------------------|
| Sangat Setuju | 78% |
| Kurang Setuju | 21% |
| Tidak Setuju | 1% |

Sumber Data Diolah 2025

Aspek kompetensi hukum konsultan dapat dilihat pada pertanyaan 3. Tugas Konsultan Pajak bukanlah untuk membantu wajib pajak dalam menghindari atau memanipulasi kewajiban pajak klien, melainkan untuk memberikan panduan dan bantuan dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku [20]. Dengan demikian, Konsultan Pajak berperan dalam memastikan bahwa wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya secara benar dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun sejumlah 21% responden menyatakan Kurang Setuju

Tabel 7. Kepatuhan dan Ketepatan Laporan Klien

| Aspek Analisis | Pertanyaan | | Rata-Rata |
|----------------|---------------------------------------|-----|-----------|
| | kepatuhan dan ketepatan laporan klien | P4 | |
| Sangat Setuju | 75% | 91% | 83% |
| Kurang Setuju | 21% | 9% | 15% |
| Tidak Setuju | 4% | 0% | 2% |

Sumber Data Diolah 2025

Hasil survey pada aspek kepatuhan dan ketepatan laporan klien ", menunjukkan bahwa rata-rata 83% menjawab Sangat Setuju. Peran konsultan pajak bukan hanya memberikan layanan, tetapi juga turut serta dalam upaya Negara untuk meningkatkan kepatuhan pajak secara keseluruhan [12]. Sedangkan 21% responden menyatakan Kurang Setuju, dan 4% responden menyatakan Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut. Hal tersebut dikarenakan semakin positif persepsi wajib pajak terhadap kinerja account representative, sehingga minat klien untuk menggunakan jasa konsultan pajak cenderung menurun [21].

Tabel 8. Efisiensi Pengelolaan Pajak Klien

| Aspek Analisis | Pertanyaan |
|-----------------------------------|------------|
| efisiensi pengelolaan pajak klien | P6 |
| Sangat Setuju | 88% |
| Kurang Setuju | 11% |
| Tidak Setuju | 1% |

Sumber Data Diolah 2025

Tanggapan responden terhadap aspek 5 adalah 88% responden menyatakan Sangat Setuju. Kemudahan layanan merujuk pada sejauh mana pelanggan dapat dengan mudah mengakses layanan konsultan pajak yang disesuaikan secara fleksibel untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi mereka. Hal ini berfokus pada proses layanan, menekankan pentingnya penyedia jasa dalam merancang sistem operasional yang memungkinkan aksesibilitas tinggi dan kemampuan beradaptasi terhadap permintaan klien [22]. Konsultan Pajak dapat meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan, ketika klien merasa bahwa layanan mudah diakses dan fleksibel. Disisi lain, sebanyak 11% responden menyatakan Kurang Setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam mengoperasikan aplikasi pembayaran pajak menjadi tantangan tersendiri yang dapat menghambat kelancaran proses administrasi perpajakan, dan hal tersebut adalah salah satu layanan yang harus diberikan oleh konsultan pajak [4]

Tabel 9. Kepuasan Layanan Konsultan

| Aspek Analisis | Pertanyaan |
|----------------------------|------------|
| kepuasan layanan konsultan | P7 |
| Sangat Setuju | 91% |
| Kurang Setuju | 9% |
| Tidak Setuju | 0% |

Sumber Data Diolah 2025

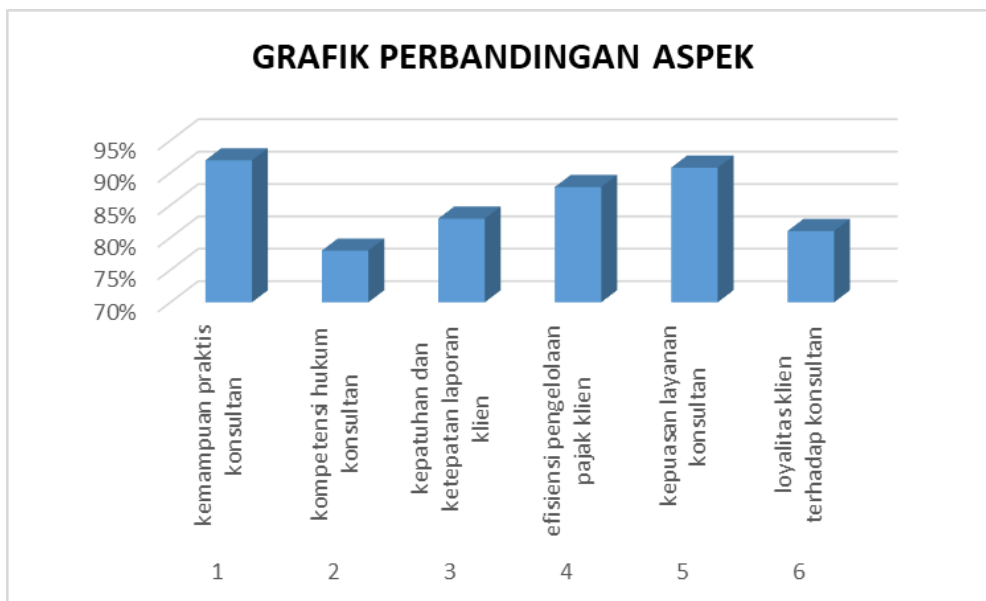
Aspek ke 7, yaitu kepuasan layanan konsultan diperoleh hasil sejumlah 91% responden menyatakan Sangat Setuju, untuk 9% responden menyatakan Kurang Setuju. Tanggapan yang tinggi ini menunjukkan bahwa layanan konsultan pajak X dianggap efektif dan berkelanjutan. Untuk mencegah perpindahan klien, konsultan pajak perlu memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan memberikan kepuasan terhadap klien [22]

Tabel 10. Loyalitas Klien Terhadap Konsultan

| Aspek Analisis | Pertanyaan |
|------------------------------------|------------|
| loyalitas klien terhadap konsultan | P8 |
| Sangat Setuju | 81% |
| Kurang Setuju | 17% |
| Tidak Setuju | 1% |
| Sangat Tidak Setuju | 1% |

Sumber Data Diolah 2025

Hasil responden terhadap aspek ke 8, menunjukkan bahwa dalam memenuhi kewajiban perpajakan klien, wajib pajak memilih untuk menggunakan jasa konsultan pajak sehingga dapat mengurangi beban pajak perusahaan. Konsultan pajak dianggap berperan dalam membantu wajib pajak menjalankan hak dan melaksanakan kewajiban perpajakannya [5]. Kepuasan dan loyalitas tinggi menyebabkan layanan konsultan pajak dianggap bernilai dan layak dipertahankan.



Gambar 1. Grafik Perbandingan

Grafik perbandingan diatas menunjukkan bahwa Konsultan pajak dinilai sangat membantu secara praktis (P1, P2, P5, P6). Kepuasan dan loyalitas tinggi sehingga layanan dianggap bernilai dan layak dipertahankan (P7 dan P8). Namun, Kompetensi hukum (P3) perlu ditingkatkan agar persepsi profesionalisme lebih kuat. Secara keseluruhan, konsultan pajak berkontribusi pada kepatuhan dan efisiensi, serta membangun hubungan jangka panjang dengan klien.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap data yang diperoleh serta pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Konsultan Pajak X memiliki kontribusi yang signifikan dalam mendukung optimalisasi pemenuhan kewajiban perpajakan klien. Peran tersebut tercermin dari beberapa aspek, meliputi Ketepatan dalam penghitungan kewajiban perpajakan, yaitu sebesar 93% menyatakan sangat terbantu dalam proses penghitungan pajak, Kemampuan dalam penyelesaian permasalahan perpajakan yaitu sebesar 91% responden mengakui peran aktif konsultan dalam menangani permasalahan yang berkaitan dengan perpajakan, baik secara administratif maupun substantif, Pemahaman terhadap peraturan perpajakan sejumlah 78% responden, Peningkatan kepatuhan perpajakan, yaitu sebesar 75% responden menyatakan bawa kepatuhan perpajakan mereka mengalami peningkatan sejak menggunakan jasa konsultan, Ketepatan waktu dan kesesuaian pelaporan perpajakan sebanyak 91% responden, dan Tingkat kepuasan dan loyalitas klien yang tinggi yaitu lebih dari 91% responden menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan serta 81% responden berniat untuk menggunakan jasa konsultan pajak di masa mendatang. Secara keseluruhan, penelitian ini mengindikasikan bahwa Peran Konsultan Pajak X telah berjalan secara efektif dalam mengoptimalkan kewajiban perpajakan klien, baik dari sisi kepatuhan administratif maupun sisi perencanaan pajak yang legal dan efisien.

REFERENCES

- [1] E. Panggiarti, S. Sarfia and L. Laut, *Manajemen Strategic Triangle: Kepatuhan Pajak UMKM*, Magelang: Pustaka Rumah C1nta, 2023.
- [2] D. Khairannisa and C. Cheisviyanny, "Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan," *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, vol. 1, no. 3, pp. 1151-1167, 2019.
- [3] R. Aprilian, "Analisis Peran Konsultan Pajak Dalam Memenuhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM," *Indonesian Journal of Accounting and BUssiness*, vol. 3, no. 1, pp. 13-19, 2024.
- [4] D. Klau and W. Puspita, "Analisis Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Klien UMKM," *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Perpajakan*, vol. 7, no. 1, pp. 44-53, 2025.
- [5] N. Amalia and A. Trihastuti, "Analisis Peran Jasa Konsultan Pajak Terhadap Perencanaan Pajak Untuk Meminimalkan Beban Pajak pada PT.Cipta Surya," *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, vol. 3, no. 1, pp. 79-94, 2024.
- [6] S. Rahayu, *Perpajakan : Konsep dan aspek Formal (1st ed.)*, Bandung: Rekayasa Sains, 2017.
- [7] Gunadi, *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*, Jakarta: Bee Media Indonesia, 2013.
- [8] E. Sumberjaya and A. Arisman, *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 Ilir Barat)*, Palembang: Jurnal Akuntansi STIE MDP Palembang, 2017.
- [9] A. Nugraheni, S. Sunaningsih and N. Khabibah, "Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *JATI : Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, vol. 4, no. 1, pp. 49-58, 2021.
- [10] P. M. K. R. I. N. 1. t. K. Pajak, "Kementerian Keuangan Republik Indonesia," 2014. [Online]. Available: <https://www.kemenkeu.go.id>. [Accessed April 2024].
- [11] A. Jannah, "Peran Konsultan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak : Studi pada Kantor Konsultan Pajak & Kantor Jasa Akuntan Candra Irawan," *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, vol. 4, no. 2, pp. 4618-4624, 2025.
- [12] D. Katuuk, H. Manosoh and S. Walandouw, "Pengaruh Integritas dan Kreativitas Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Going Concern, Jurnal Riset Akuntansi*, vol. 12, no. 2, pp. 1-8, 2017.
- [13] H. Sugianto, "Peran Konsultan Pajak Sebagai Partner Direktorat Jendral Pajak dalam Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia," *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)*, vol. 1, no. 1, pp. 1-21, 2017.
- [14] Samsu, *Metode Penelitian : Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Method, Serta Research & Development*, Jambi: Pusat Studi Agama dan Masyarakat (PUSAKA), 2017.
- [15] H. Syahrizal and M. Jailani, "Jenis-Jenis Penelitian dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif," *QOSIM : Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, vol. 1, no. 1, pp. 13-23, 2023.
- [16] S. M. Sandu and M. Sodik, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*, Malang: Literasi Media Publishing, 2015.
- [17] A. Hakim, M. I. R. and W. Yuliani, "Validitas dan reliabilitas angket motivasi berprestasi," *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, p. 263, 2021.
- [18] L. Amanda, F. Yanuar and D. Devianto, "Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang," *Jurnal Matematika UNAND*, vol. 8, no. 1, pp. 179-188, 2019.
- [19] J. Frecknall-Hughes and P. Moizer, "Assesing The Quality of Services Provided by UK Tax Practitioners," *EJournal of Tax Research*, vol. 13, no. 1, pp. 51-75, 2015.

- [20] H. Agustin and B. Irawan, "Analisis Peran Konsultan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Koja tahun 2021," *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* , vol. 3, no. 3, pp. 351-362, 2023.
- [21] S. Wulandari and A. Fitria, "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, vol. 10, no. 7, pp. 1-18, 2021.
- [22] V. Clarissa and Y. Mangoting, "Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Terhadap Klien di Surabaya," *Tax & Accounting Review* , vol. 3, no. 2, pp. 1-11, 2013.