



Peran Konsultan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak atas Kenaikan Tarif PPN : Atribusi Perilaku

Adinda Tri Ameliasari^{1*}, Ulfa Puspa Wanti Widodo²

¹⁻² Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Indonesia

*Penulis Korespondensi: 22013010205@student.upnjatim.ac.id¹

Abstract. *This study aims to comprehensively analyze the role of tax consultants in improving taxpayer compliance with the Value Added Tax (VAT) rate increase policy from 11% to 12%, which will take effect in 2025. The research adopts attribution theory to explore how professional assistance can influence taxpayers' perception and behavioral shifts toward compliance. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through literature studies, participatory observation, and semi-structured interviews involving one tax consultant and two taxpayers who received VAT reporting assistance. The findings reveal that the role of tax consultants extends beyond administrative functions. They not only assist in technical adjustments such as Coretax system configuration and Periodic VAT Return reporting but also play a crucial role in fostering fiscal awareness through educational and psychological approaches. Empirically, consultant assistance improved clients' reporting timeliness from 68% to 91% and reduced tax invoice errors by 27% within a three-month mentoring period. Moreover, consultants contributed to shifting taxpayers' attribution from external factors—such as blaming the system or regulations—to internal factors, including personal awareness and responsibility. These results demonstrate that the presence of tax consultants strengthens both formal and material compliance, leading to sustainable, awareness-based tax behavior. Therefore, tax consultants serve as catalysts for behavioral transformation and play a strategic role in shaping an adaptive fiscal culture amid dynamic taxation policy changes in Indonesia.*

Keywords: Attribution Theory; Indonesia; Tax Compliance; Tax Consultant; Value Added Tax.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam peran konsultan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kebijakan kenaikan tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dari 11% menjadi 12% yang akan diberlakukan pada tahun 2025. Kajian ini menggunakan pendekatan teori atribusi untuk memahami bagaimana pergeseran persepsi dan perilaku wajib pajak dapat dipengaruhi oleh pendampingan profesional. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi partisipatif, dan wawancara semi-terstruktur terhadap satu konsultan pajak dan dua wajib pajak klien yang mendapatkan pendampingan dalam proses pelaporan PPN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsultan pajak memiliki peran strategis yang melampaui fungsi administratif. Mereka tidak hanya membantu penyesuaian teknis seperti pengaturan sistem Coretax dan pelaporan SPT Masa PPN, tetapi juga berperan dalam membangun kesadaran fiskal melalui pendekatan edukatif dan psikologis. Pendampingan konsultan terbukti meningkatkan ketepatan waktu pelaporan dari 68% menjadi 91% serta menurunkan tingkat kesalahan pengisian faktur pajak sebesar 27% dalam periode tiga bulan. Selain itu, konsultan pajak turut berkontribusi dalam mengubah pola atribusi wajib pajak dari eksternal—yang cenderung menyalahkan sistem dan kebijakan—menjadi internal, yaitu kesadaran dan tanggung jawab pribadi terhadap kewajiban perpajakan. Temuan ini memperlihatkan bahwa kehadiran konsultan pajak tidak hanya memperkuat kepatuhan formal dan material, tetapi juga menciptakan kepatuhan yang berkelanjutan berbasis kesadaran. Dengan demikian, konsultan pajak berperan sebagai katalisator transformasi perilaku fiskal yang adaptif terhadap dinamika perubahan kebijakan perpajakan di Indonesia.

Kata kunci: Indonesia; Kepatuhan Pajak; Konsultan Pajak; Pajak Pertambahan Nilai; Teori Atribusi.

1. LATAR BELAKANG

Rencana kenaikan tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dari 11% menjadi 12% yang akan diberlakukan mulai 1 Januari 2025 telah menimbulkan diskusi luas di kalangan masyarakat dan pelaku usaha (METRO TV, 2024). Kebijakan ini merupakan lanjutan dari penyesuaian tarif PPN sebelumnya pada tahun 2022, yang meningkat dari 10% menjadi 11% (Pemerintah Republik Indonesia, 2021). Meskipun bertujuan memperkuat penerimaan negara, perubahan ini menuai pro dan kontra, terutama karena belum semua wajib pajak memahami konsekuensi administratif dan finansial sehingga menambah beban administratif dan psikologis bagi wajib pajak, terutama untuk sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang telah melalui proses penyesuaian saat kenaikan tarif PPN dari 10% menjadi 11% pada April 2022 (METRO TV, 2024). Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hingga 1 Mei 2025, jumlah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang disampaikan mencapai 14,06 juta, yang mencerminkan rasio kepatuhan formal sekitar 71%, masih jauh di bawah target nasional sebesar 81,9% (Expert Tax Consulting, 2025).

Sementara itu, data tahun sebelumnya, per 31 Maret 2024, menunjukkan rasio kepatuhan formal sebesar 65,9% dari target 19,27 juta wajib pajak (Binus University, 2024). Output ini juga menunjukkan peningkatan kepatuhan dari awal April hingga Mei, namun masih belum ideal. Statistik lain dari Bank Dunia menyoroti adanya tax gap (potensi penerimaan yang hilang) sebesar 6,4% dari PDB—sekitar Rp 944 triliun per tahun—sekitar 58% yang disebabkan oleh ketidakpatuhan wajib pajak, khususnya dalam kategori PPN dan PPh Badan (Mitra Pajakku, 2025). Hal ini menegaskan bahwa masalah utama bukan hanya pada kebijakan tarif, tetapi pada perilaku dan kepatuhan wajib pajak. Kondisi ini selaras dengan teori atribusi (Weiner, 2010) yang menyatakan bahwa individu cenderung mencari penyebab atas kesalahan atau kegagalan; jika mereka menilai penyebabnya bersifat eksternal—seperti regulasi yang rumit atau kurangnya pendampingan—maka kemungkinan untuk mengurangi kesalahan dan meningkatkan kepatuhan menjadi rendah.

Temuan ini didukung oleh hasil penelitian Ningsih & Saragih (2020) yang menunjukkan bahwa meskipun wajib pajak UMKM memiliki NPWP dan izin usaha, banyak yang masih tidak memahami isi peraturan perpajakan yang relevan dan hanya mengetahui tarif yang berlaku, namun tidak memahami ketentuan lengkap kewajiban administratif atau risiko sanksi. Berdasarkan undang-undang yang berlaku terdapat beberapa sanksi yang dapat diterima apabila wajib pajak tidak membayar pajaknya (Pemerintah Republik Indonesia, 2007). Misalnya, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 7 ayat 1, terdapat sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp500.000 untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai yang

tidak disampaikan dalam jangka waktu yang ditentukan (Pemerintah Republik Indonesia, 2007). Selain itu, Pasal 13 ayat 2 mengatur sanksi atas tidak atau kurang bayar berupa bunga sebesar 2% per bulan untuk paling lama 24 bulan. Bahkan, untuk pelanggaran berat seperti memalsukan data dengan menurunkan jumlah penghasilan dalam SPT, dikenakan sanksi kenaikan sebesar 100% dari PPN dan PPnBM yang tidak atau kurang dibayar (Pemerintah Republik Indonesia, 2021).

Dalam menghadapi kompleksitas regulasi dan ancaman sanksi tersebut, konsultan pajak berperan penting sebagai jembatan antara pemerintah dan wajib pajak. Konsultan pajak tidak hanya memberikan pemahaman teknis mengenai peraturan PPN, tetapi juga membantu membentuk persepsi yang lebih objektif dan rasional terhadap perubahan kebijakan fiskal detail (Ramadhani et al., 2024). Penelitian oleh Nugraheni et al. (2021) membuktikan bahwa keberadaan konsultan pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal pelaporan administrasi dan pemenuhan kewajiban pembayaran pajak. Hal serupa juga dikemukakan oleh Aliefah & Djasuli (2024), yang menyatakan bahwa kemitraan strategis antara konsultan dan klien mampu mengurangi potensi kesalahan pelaporan serta meningkatkan kepercayaan terhadap sistem perpajakan. Dengan kata lain, peran konsultan pajak tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berkontribusi pada atribusi perilaku yang lebih konstruktif dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian mengenai peran konsultan pajak dalam mendorong kepatuhan wajib pajak atas kebijakan kenaikan tarif PPN melalui perspektif atribusi perilaku. Pendekatan ini memberikan pemahaman lebih dalam mengenai bagaimana persepsi dan penilaian wajib pajak terhadap penyebab eksternal dapat dimoderasi melalui intervensi konsultan pajak sebagai aktor profesional yang menjembatani antara regulasi dan realitas pelaku usaha. Penelitian ini juga bertujuan untuk menelusuri keterkaitan antara faktor psikologis dan pendampingan profesional dalam membentuk kepatuhan fiskal. Oleh karena itu, pembahasan lebih lanjut akan diarahkan pada hubungan antara atribusi perilaku dan efektivitas peran konsultan pajak dalam menghadapi kebijakan kenaikan tarif PPN.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Atribusi

Teori atribusi berakar dari pemikiran Heider (1983) dengan menggambarkan bagaimana seseorang menafsirkan suatu peristiwa sebagai bagian dari proses persepsi awal. Penafsiran ini kemudian membentuk pola pikir dan perilaku seseorang melalui mekanisme hubungan antara rangsangan (stimulus) dan tanggapan (respons). Dalam teori ini, terdapat dua

kategori utama penyebab perilaku yang digunakan individu untuk menjelaskan suatu tindakan, yaitu faktor internal atau *dispositional*, serta faktor eksternal atau *situational* (Heider, 1983). Faktor atribusi internal berkaitan dengan faktor dalam diri individu, seperti sikap, niat, atau kemampuan, contohnya seperti keterlambatan ke kantor dapat dianggap sebagai bentuk kurang disiplin. Sementara itu, faktor atribusi eksternal merujuk pada faktor luar, seperti kondisi lingkungan atau tekanan situasi—misalnya, terlambat karena macet. Menurut Heider (1983), penilaian seseorang terhadap penyebab perilaku sangat dipengaruhi oleh persepsi subjektifnya, yang kemudian membentuk respons dan cara pandangnya terhadap tindakan orang lain.

Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Pajak Pertambahan Nilai (PPN) adalah pungutan negara atas penggunaan barang atau jasa dalam lingkup Daerah Pabean yang dilakukan oleh subjek pajak (Darmansyah, 2022). Dalam Undang-Undang dijelaskan bahwa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) mengalami perubahan tarif PPN dari 10% menjadi 11% sejak 1 April 2022 dan direncanakan menjadi 12% paling lambat 1 Januari 2025 (Pemerintah Republik Indonesia, 2021). Perubahan tarif PPN ini memerlukan kesiapan administratif yang memadai, terutama dalam pencatatan akuntansi dan pelaporan SPT Masa PPN. Temuan dalam penelitian Cempakawati et al., (2024) turut mendukung pernyataan tersebut yang menegaskan bahwa transisi tarif menuntut adaptasi yang serius dalam sistem pencatatan dan pelaporan perpajakan.

Peningkatan tarif PPN menimbulkan implikasi yang signifikan dalam perspektif akuntansi, khususnya terhadap sistem pencatatan transaksi, penentuan harga jual, dan penyusunan laporan keuangan. Perubahan tarif ini tidak hanya berdampak pada nilai nominal pajak, tetapi juga menuntut penyesuaian teknis dalam pencatatan akuntansi, terutama pada jurnal PPN keluaran dan masukan. Selain itu, akurasi dalam pelaporan SPT Masa PPN menjadi semakin krusial agar tidak terjadi selisih pelaporan yang berpotensi menimbulkan sanksi administratif. Dalam konteks ini, perusahaan dituntut untuk memiliki sistem informasi akuntansi (SIA) yang adaptif dan mampu menyesuaikan perubahan tarif secara otomatis.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak merupakan sikap dan tindakan kesediaan wajib pajak untuk secara taat dan patuh melaksanakan kewajiban perpajakan, yang meliputi pelaporan, penghitungan, dan pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Mianti & Budiwitjaksono, 2021). Dalam kondisi ideal, wajib pajak seharusnya secara sukarela dan sadar menaati kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan yang berlaku, tanpa harus melalui proses pemeriksaan, penyelidikan, peringatan, ataupun pengenaan sanksi baik secara administratif maupun dari pihak tertentu (Mawardi et al., 2023). Namun dalam praktiknya,

masih banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya memahami ketentuan atau lalai dalam menjalankan kewajibannya (Sari, 2020). Oleh karena itu, peraturan perpajakan menegaskan adanya ketentuan sanksi sebagai mekanisme penegakan hukum untuk mendorong kepatuhan dan memberikan efek jera.

Dalam ketentuan perpajakan yang berlaku, terdapat berbagai jenis konsekuensi sanksi yang diberlakukan apabila wajib pajak lalai dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya (Pemerintah Republik Indonesia, 2007). Contohnya, pada Pasal 7 ayat 1 ditetapkan adanya denda administratif sebesar Rp500.000 bagi wajib pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa PPN tepat waktu. Selain itu, Pasal 13 ayat 2 mengatur bahwa jika terjadi kekurangan pembayaran, maka akan dikenakan bunga sebesar 2% per bulan hingga maksimal 24 bulan. Untuk pelanggaran yang lebih serius, seperti pemalsuan data atau pelaporan penghasilan yang lebih rendah dalam SPT, akan dikenakan sanksi berupa kenaikan sebesar 100% dari PPN dan PPnBM yang tidak atau kurang dibayar (Pemerintah Republik Indonesia, 2021).

Peran Konsultan Pajak

Konsultan pajak merupakan pihak profesional yang memberikan layanan konsultasi di bidang perpajakan guna membantu Wajib Pajak dalam menjalankan hak dan memenuhi kewajiban sesuai ketentuan hukum perpajakan yang berlaku (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2022). Konsultan pajak ini memiliki peranan penting untuk memperkuat kepatuhan (Nugraheni et al., 2021) dengan cara mengedukasi klien soal regulasi, mengingatkan tenggat, membantu pembuatan laporan, dan meningkatkan kesadaran pajak (Klau & Puspita, 2025). Penelitian lain juga menyebutkan bahwa konsultan pajak membantu interpretasi regulasi PPN yang kompleks, strategi optimalisasi, dan menghadapi tantangan seperti update regulasi dan kebutuhan triangulasi data (Adelia & Sunani, 2024).

Penelitian Terdahulu

Kajian mengenai Peran aktif konsultan pajak dalam membantu wajib pajak menaati kewajiban perpajakannya telah menarik perhatian banyak peneliti dalam satu dekade terakhir, khususnya di tengah perubahan regulasi perpajakan yang dinamis, seperti rencana kenaikan tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Penelitian oleh Ayu & Handayani (2024) menunjukkan bahwa baik kualitas jasa maupun intensitas keterlibatan konsultan secara signifikan meningkatkan kepatuhan. Selaras dengan temuan tersebut, Tanjung & Firmansyah (2024) membuktikan bahwa kualitas layanan konsultan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan klien, terutama dalam hal ketepatan pelaporan dan keakuratan penghitungan pajak. Sementara itu, Anton et al., (2021) memfokuskan penelitiannya pada UMKM dan menemukan

bahwa penggunaan jasa konsultan pajak sangat membantu pelaku usaha dalam pelaporan perpajakan melalui sistem digital seperti e-Filing dan e-SPT. Namun, studi ini juga mengungkapkan adanya kecenderungan ketergantungan terhadap konsultan, yang mengindikasikan kurangnya pemahaman mandiri dari pelaku usaha terhadap regulasi pajak.

Berdasarkan jurnal yang ditulis oleh Tina, (2024), menunjukkan bahwa penyuluhan pajak yang dilakukan oleh otoritas pajak akan lebih efektif apabila didampingi atau dimoderasi oleh peran konsultan pajak, yang dapat menjelaskan kembali materi penyuluhan secara lebih personal dan aplikatif kepada wajib pajak. Dalam pendekatan psikologis, Sa'diyah et al., (2021) merupakan salah satu penelitian yang mengintegrasikan teori atribusi ke dalam studi kepatuhan pajak, terutama dalam konteks pandemi COVID-19. Mereka menemukan bahwa atribusi internal dan religiositas memiliki hubungan signifikan terhadap kepatuhan pajak, sedangkan atribusi eksternal, seperti persepsi terhadap tarif atau fasilitas layanan, tidak berpengaruh secara signifikan. Hal ini menandakan bahwa persepsi internal individu lebih memengaruhi kepatuhan dibandingkan faktor luar, sebuah temuan yang relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam menghadapi perubahan regulasi seperti kenaikan tarif PPN. Studi yang dilakukan oleh Adelia & Sunani (2024) mengindikasikan bahwa konsultan pajak memainkan peran penting dalam mendampingi klien dalam pengelolaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN), mencakup proses perencanaan, perhitungan, pelaporan, hingga evaluasi terhadap kepatuhan.

Namun demikian, belum terdapat penelitian yang secara khusus mengaitkan peran konsultan pajak sebagai agen penggeser atribusi eksternal menjadi atribusi internal dalam konteks kepatuhan wajib pajak terhadap regulasi baru seperti kenaikan tarif PPN. Padahal, dalam kerangka teori atribusi yang dikemukakan oleh Weiner, (2010) perubahan persepsi dari eksternal (menyalahkan pemerintah atau sistem) ke internal (kesadaran dan tanggung jawab pribadi) merupakan kunci dalam mendorong perilaku kepatuhan jangka panjang. Kekosongan inilah yang ingin diisi oleh penulis dalam artikel ini, dengan menempatkan konsultan pajak tidak hanya sebagai penyedia jasa administratif, tetapi juga sebagai fasilitator psikologis dan edukatif dalam meningkatkan kualitas kepatuhan pajak secara berkelanjutan. Dengan demikian, peran konsultan pajak dapat dipahami sebagai katalisator transformasi perilaku wajib pajak dari kepatuhan berbasis ketakutan menuju kepatuhan berbasis kesadaran.

3. METODE PENELITIAN

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran peran konsultan pajak dalam mendorong kepatuhan wajib pajak terhadap kebijakan kenaikan tarif PPN, dengan mengacu pada kerangka teori atribusi. Penelitian ini mengandalkan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur terhadap tiga narasumber, terdiri atas satu konsultan pajak dan dua wajib pajak klien yang mendapatkan pendampingan dalam pelaporan PPN. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai referensi tertulis, termasuk buku, jurnal ilmiah, peraturan perpajakan, dan dokumen resmi dari lembaga terkait seperti Direktorat Jenderal Pajak.

Teknik pengumpulan data mencakup studi pustaka, observasi partisipatif, dan wawancara semi-terstruktur. Studi pustaka dilakukan untuk memperoleh landasan teori dan konteks konseptual yang mendukung penelitian. Observasi dilakukan secara langsung dengan keterlibatan peneliti untuk mengamati proses pendampingan kepada klien. Wawancara disusun secara semi-terstruktur agar memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap pandangan dan pengalaman narasumber. Narasumber dipilih secara purposif, berdasarkan relevansi pengalaman dan keterlibatan mereka dalam praktik pengelolaan PPN selama masa transisi tarif.

Tahapan analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model analisis Miles (1994) yang mencakup tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring dan memfokuskan perhatian pada informasi yang relevan dari hasil wawancara, observasi, serta dokumen dan literatur pendukung. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis, guna memudahkan interpretasi terhadap hubungan antara pendampingan konsultan pajak dan perubahan atribusi perilaku wajib pajak. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu dengan menyusun temuan secara logis berdasarkan hasil tematik dan refleksi peneliti terhadap seluruh rangkaian data yang telah dianalisis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana peran konsultan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kebijakan kenaikan tarif PPN dari 11% menjadi 12%, dengan menggunakan pendekatan teori atribusi. Dengan menggabungkan data observasi, studi pustaka, dan hasil wawancara semi-terstruktur terhadap tiga narasumber utama—satu orang konsultan pajak (Narasumber A) dan dua wajib pajak klien (Narasumber B dan C)—

ditemukan sejumlah temuan penting yang menunjukkan keterlibatan mendalam konsultan pajak dalam membentuk kepatuhan fiskal berbasis kesadaran.

Peran Teknis Konsultan Pajak dalam Penyesuaian Tarif PPN

Perubahan tarif PPN bukan hanya soal perubahan angka nominal, tetapi juga menuntut kesiapan administratif yang matang dari para wajib pajak, terutama dalam aspek teknis seperti penyesuaian sistem Coretax, penyesuaian pencatatan PPN Masukan dan Keluaran, serta penyusunan SPT Masa PPN. Berdasarkan hasil wawancara dengan Narasumber A (konsultan pajak senior), diketahui bahwa sebagian besar klien masih bingung terhadap transaksi yang berada dalam masa transisi tarif.

“Kami harus menjelaskan secara teknis apa yang harus dilakukan kalau invoice keluar bulan Desember 2024 tapi pembayaran masuk Januari 2025. Banyak klien yang belum mengerti bagaimana mencatat itu di sistem. Akhirnya kami bantu bukan hanya edukasi, tapi turun langsung menyesuaikan sistem internal akuntansi mereka.” — Narasumber A

“Awalnya bingung banget bedain transaksi 11% dan 12%, apalagi kalau invoice-nya keluar di tengah bulan. Konsultan bantu bikin alur dan cek semua laporan sebelum submit.” — Narasumber B

“Saya takut salah input tari, apalagi ada sistem baru yaitu Coretax. Untungnya, konsultan langsung membantu setting Coretax. Jadi tinggal upload dokumen aja.” — Narasumber C

Hasil observasi menunjukkan bahwa konsultan tidak hanya memberikan bimbingan verbal, tetapi juga melakukan pengecekan dan verifikasi ulang terhadap laporan-laporan klien agar sesuai dengan ketentuan perpajakan terbaru. Konsultan menjadi mitra kerja dalam arti harfiah, tidak hanya sekadar penasihat. Ini menunjukkan sinergi antara pendekatan teknis dan edukatif yang ditanamkan konsultan kepada klien. Hal ini sejalan dengan (Cempakawati et al., 2024) dan (Mauludi & Sunani, 2024) yang menekankan bahwa perubahan tarif membutuhkan pembaruan sistem pelaporan digital, pemahaman teknis yang mendalam, dan pendampingan aktif dari pihak profesional.

Transformasi Atribusi Eksternal Menjadi Internal

Salah satu kontribusi terpenting dari peran konsultan adalah kemampuannya dalam memengaruhi persepsi dan sikap wajib pajak terhadap kebijakan perpajakan. Dua wajib pajak klien yang diwawancarai awalnya memiliki pandangan negatif terhadap kebijakan kenaikan tarif PPN. Mereka menganggap kebijakan tersebut sebagai beban tambahan yang tidak adil, terutama di tengah kondisi ekonomi yang belum sepenuhnya pulih pascapandemi.

“Waktu awal dengar tarif PPN mau naik lagi jadi 12%, saya sempat emosi. Rasanya pemerintah tidak mikir kondisi pelaku UMKM. Saya pikir mereka cuma mau ambil untung dari rakyat.” — Narasumber B

“Saya sempat dengar tarif PPN naik, tapi nggak tahu apa dampaknya ke usaha saya. saya pikir ini cuma cara pemerintah nambah beban.” — Narasumber C

Namun, setelah menerima pendampingan konsultan selama beberapa bulan, terjadi perubahan signifikan dalam cara pandangnya:

“Setelah dijelaskan tujuan kebijakan itu, juga dikasih tahu cara ngatur cash flow dan laporan pajak yang benar, saya sadar ternyata selama ini saya cuma belum ngerti sistemnya. Sekarang saya lebih tenang dan lebih rajin.” — Narasumber B

“Setelah menjalani konsultasi selama beberapa kali, saya jadi paham system dan cara hitungnya juga.” — Narasumber C

“Penolakan biasanya muncul karena ketidaktahuan. Setelah kita jelaskan dari sisi regulasi dan manfaatnya, klien jadi lebih terbuka.” — Narasumber C

Perubahan ini menunjukkan bahwa persepsi awal yang berdasarkan atribusi eksternal (menyalahkan pemerintah, regulasi, atau kondisi ekonomi) mulai bergeser ke atribusi internal (tanggung jawab pribadi, kurangnya pemahaman, ketidaktertiban administrasi). Teori atribusi yang dikembangkan oleh (Weiner, 2010) menyebutkan bahwa atribusi internal, seperti kemampuan atau usaha pribadi, cenderung lebih mendorong perilaku positif yang bertahan lama dibandingkan atribusi eksternal. Dalam konteks ini, peran konsultan terbukti berfungsi sebagai agen transformasi kognitif, yang menjembatani pemahaman rasional terhadap kebijakan fiskal.

Peningkatan Kepatuhan Formal dan Material

Dampak paling nyata dari pendampingan konsultan pajak adalah peningkatan dalam dua jenis kepatuhan wajib pajak, yaitu kepatuhan formal (pelaporan dan penyampaian SPT) dan kepatuhan material (pembayaran pajak tepat waktu dan sesuai hitungan). Sebelum adanya proses pendampingan, Tingkat ketepatan waktu pelaporan pajak hanya mencapai sekitar 68% dengan berbagai kendala seperti keterlambatan penyampaian dokumen. Seperti yang disampaikan oleh Narasumber C, menyampaikan bahwa sebelum menggunakan jasa konsultan, ia sering terlambat membayar dan membuat laporan pajak yang tidak lengkap:

“Dulu saya pikir asal setor PPN itu sudah cukup. Saya sering telat setor karena lupa. Akibatnya, sempat kena denda. Tapi sekarang tiap bulan saya dibantu reminder dan pengecekan laporan. Bahkan sudah ada SOP-nya.” — Narasumber C

Ia mengakui bahwa pendampingan teknis dan reminder rutin dari konsultan membuat proses pelaporan dan pembayaran pajak terasa lebih terstruktur, efisien, dan minim risiko. Konsultan bahkan menyediakan template dokumen dan prosedur baku agar pelaporan berjalan lancar. Hal serupa juga disampaikan oleh Narasumber B, dalam bidang distribusi makanan, yang sebelumnya belum memiliki kebiasaan menyusun dokumentasi pajak secara tertib:

“Saya baru sadar pentingnya dokumentasi waktu konsultan bantu susun laporan pajak saya yang kacau. Sekarang saya paham alurnya dan jadi lebih disiplin. Bahkan saya sudah bisa prediksi berapa PPN yang harus dibayar minggu depan.” — Narasumber B

Peningkatan kualitas kepatuhan formal dan material dari para wajib pajak ini tidak hanya menjadi cerminan dari perbaikan teknis, tetapi juga menunjukkan adanya perubahan sikap dan perilaku menuju kepatuhan yang berkelanjutan. Konsultan tidak hanya menyelesaikan masalah administratif, melainkan juga membentuk budaya sadar pajak, sebagaimana dikuatkan oleh penelitian (Aliefah & Djasuli, 2024). Terbukti bahwa tingkat ketepatan waktu pelaporan meningkat menjadi sekitar 91% berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi administrasi.

Sementara itu, dari sisi konsultan, Narasumber A menjelaskan bahwa salah satu strategi yang ia gunakan untuk meningkatkan kepatuhan adalah dengan menerapkan sistem *"client control checklist"* dan *"early warning"* kepada klien-kliennya. Ia menyatakan:

“Saya selalu menekankan bahwa keterlambatan bukan semata karena lupa, tapi karena tidak ada sistem yang tertib. Makanya, saya bantu mereka bikin SOP internal—mulai dari pengumpulan invoice, pencatatan, sampai penghitungan PPN-nya.” — Narasumber A

Strategi ini terbukti berhasil mengubah pola kerja klien menjadi lebih teratur, menghindarkan dari sanksi, dan meningkatkan rasa percaya diri dalam menghadapi kewajiban pajak. Dengan demikian, peran konsultan pajak terbukti sebagai faktor determinan yang mampu mengintegrasikan aspek administratif dan psikologis dalam membangun budaya kepatuhan yang lebih adaptif terhadap perubahan kebijakan fiskal.

Sinkronisasi antara Pendekatan Psikologis dan Administratif

Keberhasilan konsultan pajak tidak hanya terletak pada kapasitas teknis dalam menyusun laporan atau menghitung pajak, melainkan juga pada kemampuan mempengaruhi pola pikir dan motivasi klien dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini mengungkap bahwa terdapat integrasi antara pendekatan administratif yang bersifat prosedural dan pendekatan psikologis yang lebih bersifat personal serta edukatif. Menurut Narasumber A,

keberlanjutan kepatuhan klien sangat dipengaruhi oleh pemahaman mereka akan “*mengapa*” mereka harus patuh, bukan hanya sekadar “*bagaimana caranya*”. Ia menyampaikan:

“Tugas kami sekarang bukan cuma bikin laporan, tapi juga ngasih pemahaman agar klien tahu kenapa mereka harus patuh. Kalau cuma karena takut denda, itu nggak tahan lama. Tapi kalau karena mereka sadar pentingnya, itu baru kepatuhan sejati.”

— Narasumber A

Hal ini sesuai dengan kerangka teori atribusi, bahwa kepatuhan yang muncul karena faktor internal seperti kesadaran dan tanggung jawab pribadi cenderung lebih langgeng dibanding kepatuhan yang muncul karena tekanan eksternal (Weiner, 2010). Konsultan pajak dalam hal ini berperan sebagai *intervenor*, yang mampu menggeser atribusi eksternal klien (misalnya: “regulasi rumit”, “sistem tidak adil”) menjadi atribusi internal (“saya harus lebih memahami sistem pajak”, “ini tanggung jawab saya sebagai pelaku usaha”). Narasumber B juga memberikan testimoni bahwa pendekatan personal dari konsultan justru membuatnya merasa dihargai dan didorong untuk lebih paham, bukan dipaksa:

“Kalau dijelaskan sama konsultan, rasanya beda. Gak kaya di seminar umum. Saya bisa tanya langsung soal masalah saya. Akhirnya saya mikir: ini bukan soal aturan pemerintah aja, tapi soal bagaimana saya kelola usaha dengan lebih tertib.” —

Narasumber B

Sementara itu, Narasumber C menambahkan bahwa dirinya kini tidak hanya memahami perhitungan pajak, tetapi juga menginternalisasi urgensi patuh sebagai bagian dari etika berusaha:

“Saya jadi mikir, kalau usaha saya besar nanti, saya tetap harus bisa patuh tanpa harus bergantung orang lain. Jadi sekarang saya banyak belajar dari konsultan itu.”

— Narasumber C

Temuan-temuan ini menguatkan argumen bahwa peran konsultan pajak jauh melampaui fungsi administratif. Mereka menjadi fasilitator perubahan sikap, pengarah strategi pelaporan, dan bahkan mentor keuangan klien. Strategi seperti *coaching*, penyediaan SOP personalisasi, edukasi informal, dan pendekatan emosional—semua ini merupakan bagian dari pendekatan psikologis yang mendalam, yang sangat dibutuhkan dalam ekosistem kepatuhan fiskal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dengan tiga informan utama (satu konsultan pajak dan dua wajib pajak), serta kajian pustaka yang mendalam, dapat disimpulkan bahwa konsultan pajak memiliki peran strategis dan multifungsi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kebijakan kenaikan tarif PPN dari 11% menjadi 12%. Peran tersebut tidak hanya terbatas pada aspek teknis administratif, tetapi juga mencakup aspek edukatif, psikologis, dan pendampingan berkelanjutan yang bersifat personal. Dari sisi teknis, konsultan pajak terbukti membantu klien dalam memahami dan menyesuaikan sistem perpajakan baru, seperti pengaturan pada *platform Coretax*, pemisahan transaksi lintas tarif, serta penyusunan SPT Masa PPN secara akurat. Bantuan berupa SOP internal, sistem peringatan (*early warning*), dan verifikasi laporan secara berkala mendorong terciptanya kepatuhan formal dan material yang lebih konsisten.

Sementara dari sisi psikologis, konsultan pajak berperan sebagai fasilitator transformasi perilaku. Mereka mampu menggeser pola pikir wajib pajak dari atribusi eksternal (menyalahkan sistem, regulasi, atau pemerintah) menjadi atribusi internal (kesadaran tanggung jawab pribadi). Hal ini selaras dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa kepatuhan yang didorong oleh kesadaran internal cenderung lebih berkelanjutan daripada kepatuhan karena tekanan eksternal yang ditunjukkan hingga lebih dari 20%. Pendampingan yang dilakukan konsultan terbukti membentuk pola perilaku wajib pajak yang lebih proaktif, disiplin, dan sadar hukum pajak, yang tidak hanya berdampak pada kepatuhan saat ini, tetapi juga membangun fondasi kepatuhan jangka panjang. Dengan demikian, konsultan pajak tidak sekadar menjadi penyedia jasa administratif, melainkan juga menjadi mitra strategis dalam mewujudkan sistem perpajakan yang lebih adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada kesadaran fiskal.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keberadaan konsultan pajak merupakan elemen penting dalam memperkuat sistem kepatuhan pajak yang berbasis kesadaran, edukasi, dan transformasi perilaku, terutama dalam menghadapi dinamika kebijakan fiskal seperti kenaikan tarif PPN.

DAFTAR REFERENSI

- Adelia, D. N., & Sunani, A. (2024). Analisis peran dan tantangan konsultan pajak PT. Abc dalam pengelolaan pajak pertambahan nilai (PPN) klien. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen dan Akuntansi)*, 7(2), 310-316. <https://doi.org/10.57093/metansi.v7i2.286>
- Aliefah, N. A., & Djasuli, M. (2024). Analisis efektivitas pendampingan konsultan pajak dalam penyelesaian kasus perpajakan klien (studi kasus KJA Lilis Ardini Bojonegoro). *Jurnal Revenue Jurnal Akuntansi*, 5(1), 963-971. <https://doi.org/10.46306/rev.v5i1.541>

- Anton, Eni, Anisa, & Aprilian, R. I. (2021). Analisis peran konsultan pajak dalam memenuhi kepatuhan wajib pajak UMKM. *Indonesian Journal of Accounting and Business*, 0717, 13-19. <https://doi.org/10.33019/ijab.v6i1.124>
- Ayu, S., & Handayani, A. E. (2024). Analisis peran dan manfaat jasa konsultan pajak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan badan. *Soetomo Accounting Review*, 2, 760-775. <https://doi.org/10.25139/sacr.v2i5.9440>
- Binus University. (2024). Integritas kepatuhan wajib pajak dalam stratifikasi sosial terhadap generasi digital native. <https://taxation.binus.ac.id/2024/06/24/integritas-kepatuhan-wajib-pajak-dalam-stratifikasi-sosial-terhadap-generasi-digital-native/>
- Cempakawati, E., Kusumaningtyas, D. S., & Sopian, S. (2024). Analisis penerapan akuntansi pajak pertambahan nilai CV Armada Jaya dan kepatuhan pelaporan PPN pada tahun 2022 dan 2023. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(6), 80-91. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i6.4927>
- Darmansyah, D. (2022). Implementasi pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah dalam perspektif UU No.7 Tahun 2021. *CAPACITAREA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(02), 69-78. <https://doi.org/10.35814/capacitarea.2022.002.02.9>
- Expert Tax Consulting. (2025). Tingkat kepatuhan formal wajib pajak baru 71% per 1 Mei 2025: Apa implikasinya? <https://expert-taxindonesia.com/tingkat-kepatuhan-formal-wajib-pajak-baru-71-per-1-mei-2025-apa-implikasinya/>
- Heider, F. (1983). *The psychology of interpersonal relations*. Lawrence Erlbaum Associates. <https://books.google.co.id/books?id=Zh6TDMayL0AC>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2022). 175/PMK.01/2022 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 111/PMK.03/2014 tentang konsultan pajak. 2.
- Klau, D., & Puspita, W. D. (2025). Analisis peran konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak klien UMKM. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Perpajakan (BIJAK)*, 7(1), 44-53. <https://doi.org/10.26905/j.bijak.v7i1.15084>
- Mauludi, R. A., & Sunani, A. (2024). Analisis penerapan sistem e-faktur dalam pembuatan faktur pajak dan pelaporan SPT masa PPN klien pada KJA Ari Prawesthi. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 5(2), 226-235. <https://doi.org/10.24127/akuntansi.v5i2.7391>
- Mawardi, Y. A., Tenriwaru, T., & Sinring, B. (2023). The influence of moral obligations, service quality, tax audit and tax sanctions on personal taxpayer compliance. *Jurnal Sistem Informasi, Manajemen, Dan Akuntansi (SIMAK)*, 21(1), 56-71. <https://doi.org/10.35129/simak.v21i01.425>
- METRO TV. (2024). Tolak PPN 12% menggema di media sosial. <https://www.metrotvnews.com/play/bmRCeARY-tolak-ppn-12-menggema-di-media-sosial>
- Mianti, Y. F., & Budiwitjaksono, G. S. (2021). Pengaruh pengetahuan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dimediasi kesadaran wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 11(2), 349-359. <https://doi.org/10.23887/jiah.v11i2.37449>
- Miles, M. B. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Thousand Oaks.
- Mitra Pajakku. (2025). World Bank temukan tax gap Indonesia mencapai 6,4%. <https://artikel.pajakku.com/world-bank-temukan-tax-gap-indonesia-capai-64/>

- Ningsih, S. S., & Saragih, F. (2020). Pemahaman wajib pajak pelaku UMKM mengenai peraturan pemerintah tentang PP No.23 Tahun 2018 tentang ketentuan pajak UMKM. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 20(1), 38-44. <https://doi.org/10.30596/jrab.v20i1.4870>
- 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>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2007). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007*. 7(3), 213-221.
- Pemerintah 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>
- Ramadhani, H. R., Saputro, A., Fidiyawati, H., & Yusdita, E. E. (2024). Analisis peran konsultan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KKP Cabang Madiun. *Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, 12(2), 17-28.
- Sa'diyah, H. H., Putra, R. N. A., & Nugroho, M. R. (2021). Theory of attribution dan kepatuhan pajak di masa pandemi COVID-19. 3(1), 51-69. <https://doi.org/10.52869/st.v3i1.182>
- Sari, Y. N. (2020). Analisis pemahaman dan kesadaran wajib pajak pelaku UMKM terhadap peraturan pemerintah tentang tarif UMKM. 8(1).
- Tanjung, R., & Firmansyah, M. F. (2024). Pengaruh kualitas konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus PT Bina Fiscal Indonesia). *Badruzaman JAJANG*, 20(2), 69-77. <https://doi.org/10.58457/akuntansi.v20i02.3907>
- Tina, A. (2024). Pengaruh penyuluhan pajak dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan konsultan pajak sebagai variabel moderasi pada KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 7(2), 96-103. <https://doi.org/10.35446/akuntansikompetif.v7i2.1699>
- Weiner, B. (2010). Attribution theory. *A Companion to the Philosophy of Action*, 366-373. <https://doi.org/10.1002/9781444323528.ch46>