

Authority and Responsibilities of Tax Consultants in terms of Pmk No. 175/Pmk.01/2022 Regarding Amendment to Financial Regulation Number 111/Pmk.03/2014 Concerning Tax Consultants

Sangap Tua Ritonga^{1*}, Nanda Dwi Rizkia², Hardi Fardiansyah³
Ilmu Hukum Dharma Andigha

Corresponding Author: Sangap Tua Ritonga ritongastih@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Authority, Responsibility, Tax Consultant

Received : 8 june

Revised : 22 june

Accepted: 22 july

©2023 Ritonga, Rizkia, Fardiansyah:
This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This research was conducted with the aim of analyzing and describing the role of tax advisers in the taxation system in Indonesia and the efforts that can be made to maintain the ethical professionalism of tax advisers as partners of taxpayers and the government. The success of state tax revenue will only be realized if it has the support of all parties, without exception, from the government, tax authorities, to taxpayers and society in general, including tax advisers. The method used in this research is normative legal research. Normative legal research, namely a search based on literature or excavation of documents and library materials or document studies, which is carried out in an effort to obtain the necessary data related to the problem. This type of research is descriptive qualitative research using taxation secondary data from internet research. Qualitative techniques are used in data analysis, with the stages of data collection, data reduction, and inference

Wewenang dan Tanggung Jawab Konsultan Pajak Ditinjau dari Pmk No. 175/Pmk.01/2022 Tentang Perubahan atas Peraturan Keuangan Nomor 111/Pmk.03/2014 Tentang Konsultan Pajak

Sangap Tua Ritonga^{1*}, Nanda Dwi Rizkia², Hardi Fardiansyah³

Ilmu Hukum Dharma Andigha

Corresponding Author: Sangap Tua Ritonga ritongastih@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Wewenang, Tanggung Jawab, Konsultan Pajak

Received : 8 June

Revised : 22 June

Accepted: 22 July

©2023 Ritonga, Rizkia, Fardiansyah:
This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan peran penasihat pajak dalam sistem perpajakan di Indonesia dan upaya yang dapat dilakukan untuk menjaga etika profesionalisme penasihat pajak sebagai mitra wajib pajak dan pemerintah. Keberhasilan penerimaan pajak negara hanya akan terwujud jika mendapat dukungan dari semua pihak, tanpa terkecuali, mulai dari pemerintah, aparat pajak, hingga wajib pajak dan masyarakat pada umumnya, termasuk para penasihat pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif, yaitu pencarian berdasarkan kepustakaan atau penggalian dokumen dan bahan kepustakaan atau kajian-kajian dokumen, yang dilakukan dalam upaya memperoleh data-data yang diperlukan berkaitan dengan masalah tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan data sekunder perpajakan dari internet research. Teknik kualitatif digunakan dalam analisis data, dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, dan inferensi

PENDAHULUAN

Negara sebagai penyelenggara negara memiliki kewajiban untuk pemeratakan kesejahteraan rakyatnya, baik materiil maupun spiritual. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya kebijakan dan program kerja yang dilaksanakan oleh pemerintah. Pemerintah membutuhkan dana untuk melaksanakan kebijakan dan program kerja. Pemerintah menghimpun dana untuk itu, yang nantinya menjadi penerimaan negara. Pajak adalah cara pemerintah untuk mengumpulkan dana publik untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Pemerintah berhak memungut pajak karena memiliki kewenangan untuk itu berdasarkan UUD 1945. Pajak dipungut oleh negara melalui pungutan terhadap warga negara sedemikian rupa sehingga setiap warga negara mempunyai kewajiban yang sepadan dengan kemampuannya membayar pajak. (Aryati, 2012) Sistem pemungutan pajak di Indonesia pada awalnya menggunakan official rating system. Sistem penilaian kedinasan adalah sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (bendahara) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak. Sistem pemungutan ini dinilai tidak efektif karena tidak lagi sesuai dengan tingkat kehidupan sosial ekonomi Indonesia, baik dalam hal kerjasama nasional maupun dalam hal laju pembangunan nasional yang dicapai. Selain itu, sistem perpajakan ini juga gagal menggerakkan peran seluruh lapisan subjek pajak yang berperan besar dalam menghasilkan penerimaan dalam negeri yang sangat penting untuk mewujudkan kelangsungan dan peningkatan pembangunan nasional. Pada tahun 1983, pemerintah mereformasi sistem pemungutan pajak menjadi self assesment system guna mencapai penerimaan negara yang optimal dan mampu membiayai pembangunan negara. Self Assessment System adalah sistem pemungutan pajak yang memungkinkan wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Pelaksanaan sistem ini mengharuskan setiap wajib pajak menghitung, mencatat, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Penggunaan sistem self assesment untuk pemungutan pajak di Indonesia dinilai sudah optimal. Hal ini dibuktikan dengan fakta bahwa pajak merupakan penerimaan terbesar dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) hingga saat ini. (Budileksmana, 2011)

Penerimaan negara dari sektor pajak telah lebih dari 70% dari total penerimaan dalam negeri di Indonesia. Alokasi penerimaan pajak cukup besar dalam membiayai pengeluaran dalam negeri seperti belanja pegawai dan kebutuhan lainnya. Penerimaan inilah yang mendorong pemerintah untuk tegas dalam memungut pajak kepada warga negaranya agar tercapai tujuan yang diharapkan oleh pemerintah. Realisasi penerimaan dalam negeri dan realisasi penerimaan pajak Indonesia tersaji dalam Tabel 1.

Tabel 1. Realisasi Penerimaan dalam Negeri dan Realisasi Penerimaan Pajak Indonesia (dalam Triliun Rupiah)

| Tahun | Realisasi Penerimaan Dalam Negeri | Realisasi Penerimaan Pajak | Kontribusi Terhadap Penerimaan Negeri(%) |
|-------|-----------------------------------|----------------------------|--|
| 2009 | 828.43 | 619,92 | 74,83 |
| 2010 | 964.05 | 722,94 | 74,99 |
| 2011 | 992.39 | 742,62 | 74,83 |
| 2012 | 1086.36 | 835,25 | 76,88 |
| 2013 | 1497.5 | 1099,9 | 73,45 |

Tabel 1 memperlihatkan peningkatan penerimaan pajak dari tahun 2009 ke tahun 2013. Peningkatan ini dimulai pada tahun 2009 sebesar 619,92 triliun rupiah, meningkat pada tahun 2010 menjadi 722,94 triliun rupiah pada tahun 2011 menjadi 742,62 triliun rupiah pada tahun 2012 menjadi 835,25 triliun rupiah, rupiah pada tahun 2013 pada tahun 2013 di 2013 tahun 2013 tahun 2013 tahun 2013 dia naik. menjadi 1099,9 triliun rupiah. Peningkatan penerimaan pajak juga meningkat pada tahun 2014, terbukti dengan pengesahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2014 oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dengan target sebesar 1.226 triliun rupiah. Peningkatan penerimaan pemerintah dari sektor pajak tidak diimbangi dengan jumlah pejabat pajak di Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan perpajakan pusat hingga tahun 2012 hanya memiliki 31.316 pegawai, meliputi 6.285 pegawai Account Representative (AR), 4.309 auditor dan sisanya adalah pegawai struktural dan non teknis lainnya. karyawan. Jumlah petugas pajak tidak sebanding dengan jumlah orang yang harus diawasi, yakni 240 juta orang. Komposisi jumlah pegawai DJP ditunjukkan pada Tabel 2

Tabel 2. Komposisi jumlah pegawai DJP

| Keterangan | Tahun | | | |
|------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| Jumlah Account Representative (AR) | 5.190 | 5.203 | 31.590 | 6.285 |
| Jumlah Pemeriksa | 3.031 | 4.495 | 4.394 | 4.309 |
| Jumlah pegawai pajak | 31.825 | 31.590 | 31.733 | 31.316 |

Indonesia memiliki rasio perbandingan pegawai pajak dengan penduduk sebesar 1 banding 7.700. Rasio ini lebih rendah dibandingkan dengan negara lainnya. Jerman memiliki rasio perbandingan pegawai pajak dengan penduduknya sebesar 1 banding 727, sedangkan Australia memiliki rasio 1 banding 1.000. Negara lain seperti Jepang memiliki rasio perbandingan jumlah pegawai pajak dengan penduduknya sebesar 1 banding 1.818. Rasio Pegawai Pajak dengan Penduduk tersaji dalam Tabel 3. Tabel 3. Rasio Pegawai Pajak dengan Penduduk. (Fuadi, 2013)

Tabel 3. Rasio Pegawai Pajak dengan Penduduk

| Negara | Jumlah Pegawai Pajak | Jumlah Penduduk | Rasio Pegawai Pajak dan Penduduk |
|-----------|----------------------|-----------------|----------------------------------|
| Jerman | 110.000 | 80.000.000 | 1 : 727 |
| Australia | 25.000 | 25.000.000 | 1 : 1.000 |
| Jepang | 66.000 | 120.000.000 | 1 : 1.818 |

Banyaknya jumlah wajib pajak yang harus diawasi oleh DJP menyebabkan wajib pajak tidak optimal dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Juga sulit bagi wajib pajak untuk tetap up to date dengan peraturan pajak terbaru. Kondisi ini dapat menyebabkan sebagian wajib pajak memanfaatkan berbagai jalan lain untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, terutama dengan mempekerjakan tenaga profesional di bidang perpajakan. Profesi di bidang perpajakan diakui wajib pajak di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), yaitu Pasal 32(3). , yang berbunyi: "Orang, perorangan atau." Bisnis dapat menunjuk manajer umum dengan kuasa khusus untuk menggunakan hak dan memenuhi kewajiban berdasarkan ketentuan undang-undang perpajakan. Aturan lebih lanjut mengenai surat kuasa wajib pajak diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 22 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Surat Kuasa. (Hardiningsih, 2011) Pasal 3 dalam PMK menyebutkan bahwa ada dua pihak yang dapat menjadi agen wajib pajak, yaitu agen yang bukan penasehat pajak dan penasehat pajak. Pengertian kuasa hukum bagi wajib pajak yang bukan penasehat pajak dapat diartikan sebagai seseorang yang tidak memiliki surat keterangan penasehat pajak tetapi mengetahui ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Terdapat pembatasan surat kuasa dari Wajib Pajak yang bukan penasehat pajak, sebagaimana pembatasan tersebut diatur dalam Pasal 4 PMK No. 22 Tahun 2008 yang berbunyi sebagai berikut:

Setiap orang yang bukan penasihat pajak, termasuk pegawai kena pajak, hanya dapat memperoleh surat kuasa dari:

1. Wajib Pajak badan yang tidak menjalankan usaha atau wiraswasta.
2. Wajib Pajak orang pribadi yang menjalankan usaha atau kegiatan bebas dan memperoleh penghasilan bruto paling banyak

- Rp1.800.000.000,00 (Satu miliar delapan ratus juta rupiah) dalam setiap tahun. atau
3. Wajib Pajak badan dengan pengurangan bruto paling banyak Rp2.400.000.000,00 (dua miliar empat ratus juta rupiah) dalam satu tahun.

Akibat aturan tersebut, pengacara yang bukan merupakan konsultan pajak dikenai pembatasan, sehingga tidak dapat secara optimal mendukung wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Lain halnya dengan seorang konsultan pajak yang tidak memiliki batasan apapun dalam menjalankan pekerjaannya sebagai seorang pengacara pajak. Oleh karena itu, beberapa wajib pajak cenderung menyewa penasihat pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak dapat menghadapi berbagai masalah dalam memenuhi kewajiban pajak bulanan dan tahunan, seperti: B. Perhitungan pajak, pembayaran pajak, dan pelaporan sengketa pajak. Hal inilah yang menjadi motivasi penasehat pajak untuk memberikan berbagai pelayanan kepada wajib pajak sesuai dengan kebutuhan wajib pajak. Tak dapat dipungkiri bahwa wajib pajak menuntut kualitas pelayanan yang tinggi dari jasa yang ditawarkan oleh konsultan pajak. Kualitas pelayanan dalam pengertian ini adalah pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan gagasan konsumen dan kenyataan yang diberikan, guna mencapai kepuasan pelanggan yang diharapkan dari penyedia jasa. Penggunaan jasa penasihat pajak juga harus disesuaikan dengan pengetahuan perpajakan wajib pajak. (Ikatan Penasihat Pajak Indonesia. Standar Profesi Penasihat Pajak, 2020)

Pengetahuan perpajakan wajib pajak membantu konsultan pajak untuk memenuhi tugasnya di bidang perpajakan. Pengetahuan perpajakan yang diharapkan dari wajib pajak adalah pengetahuan yang berkaitan dengan peraturan perpajakan yang bersifat umum seperti tata cara pelaporan, penyetoran, sanksi perpajakan dan keahlian. Manfaat pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak tidak hanya membantu wajib pajak dalam mempermudah tugas seorang akuntan pajak, tetapi juga bermanfaat bagi wajib pajak karena menanamkan rasa kepedulian akan pentingnya membayar pajak dan mempertajam kesadaran akan hal-hal yang tidak diinginkan wajib pajak. memiliki wilayah perpajakan. (Katuuk, D., Hendrik M., & Stanley KW, 2017) Kualitas pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh wajib pajak sebagai konsumen jasa agar tercapai kepuasan konsumen yang diharapkan. Salah satu kepuasan konsumen yang diharapkan dari wajib pajak adalah kinerja sebagai wajib pajak yang patuh. Konsultan pajak juga mengharapkan pengetahuan perpajakan diakui sebagai wajib pajak yang sah. Wajib Pajak yang dapat memperoleh Penetapan Wajib Pajak Patuh memiliki keuntungan seperti SPT sementara tanpa harus diperiksa oleh DJP. Dengan latar belakang tersebut, para peneliti berkonsentrasi pada pertanyaan penelitian: Bagaimana kualitas layanan konsultasi pajak dan pengetahuan pajak tentang kepatuhan pajak?

TINJAUAN PUSTAKA

1. Teori Tanggung Jawab Hukum

Teori tanggung jawab hukum adalah teori yang menganalisis tanggung jawab subjek atau pelaku hukum yang telah melakukan perbuatan melawan hukum atau pidana, menanggung biaya atau kerugian, atau melakukan kejahatan karena kesalahan atau kelalaiannya. Dalam bahasa Indonesia, kata tanggung jawab berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatu (bila terjadi sesuatu dapat dituntut, dipersalahkan, digugat, dsb). Memikul berarti kesediaan menanggung biaya (menjaga, memelihara), menjamin, menunjukkan suatu kondisi kesiapan untuk memenuhi kewajiban. (Hardy Fardiansyah, 2023) Menurut Hans Kelsen, teori tanggung jawab hukumnya menyatakan: "Seseorang bertanggung jawab secara hukum atau memikul tanggung jawab hukum atas suatu perbuatan tertentu, subjek berarti ia bertanggung jawab atas suatu sanksi apabila terjadi perbuatan yang bertentangan". Hans Kelsen lebih lanjut menyatakan: "Kegagalan untuk mematuhi tindakan pencegahan yang diwajibkan oleh hukum disebut kelalaian; dan pengawasan biasanya dipandang sebagai jenis kesalahan (culpa) yang berbeda, meskipun tidak sekeras yang dipenuhi oleh antisipasi dan keinginan akan hasil yang berbahaya, dengan atau tanpa niat jahat. (Nanda Dwi Rizkia, 2013) Hans Kelsen selanjutnya membagi tanggung jawab yang terdiri dari: (Salim HS, 2010)

1. Tanggung jawab perseorangan, yaitu seseorang bertanggung jawab atas tindak pidana yang dilakukannya sendiri;
2. Tanggung jawab bersama berarti satu orang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain;
3. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan berarti bahwa seseorang bertanggung jawab atas suatu kerugian yang dilakukan dengan sengaja dan dapat diduga dengan tujuan menyebabkan kerugian;
4. Tanggung Jawab Mutlak, artinya seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya secara tidak sengaja dan tidak terduga.

Secara etimologi, tanggung jawab adalah kewajiban untuk melakukan sesuatu, atau fungsi memikul beban sebagai akibat perbuatan sendiri atau perbuatan orang lain. Sedangkan pengertian tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatu (bila terjadi sesuatu dapat dituntut, dipersalahkan, digugat, dsb). Menurut kamus hukum, ada dua (dua) istilah akuntabilitas, yaitu liability (keadaan yang di dalamnya seseorang bertanggung jawab) dan responsibility (keadaan atau fakta yang bertanggung jawab). Kewajiban adalah istilah hukum yang luas, dengan kewajiban mengacu pada arti luas, mencakup hampir semua jenis risiko atau tanggung jawab yang pasti, bersyarat, atau mungkin. Tanggung jawab berarti segala macam hak dan kewajiban. Liability juga merupakan kondisi tunduk pada kewajiban aktual atau potensial, kondisi bertanggung jawab atas hal yang aktual atau potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau pengeluaran, kondisi menciptakan kewajiban untuk mematuhi hukum segera atau untuk diterapkan di masa depan. datang. Sementara itu, tanggung jawab berarti sesuatu yang dapat dipertanggungjawabkan, atau kewajiban, dan mencakup pilihan, keterampilan, kemampuan, dan kemampuan. Tanggung

jawab juga mencakup kewajiban untuk membela hukum yang diterapkan dan untuk memperbaiki atau mengganti kerugian yang telah terjadi. (Hardy Fardiansyah, 2023)

Asas tanggung jawab hukum dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

1. Tanggung jawab berdasarkan kesalahan, beban pembuktian yang membebani si penderita. Ia hanya menerima ganti rugi jika ia berhasil membuktikan bahwa tergugat melakukan kesalahan. Kesalahan merupakan unsur penentu tanggung jawab, artinya jika tidak ada bukti kesalahan, tidak ada kewajiban untuk membayar ganti rugi. Pasal 1865 KUH Perdata menyatakan bahwa "Barangsiapa yang membuat atas namanya sendiri perbuatan yang menjadi dasar haknya, wajib membuktikan perbuatan itu; sebaliknya, barangsiapa melakukan perbuatan mengingkari hak orang lain wajib membuktikan perbuatan itu."
2. Tanggung jawab ketat (*strict liability*), yaitu unsur kesalahan, tidak perlu dibuktikan oleh penggugat sebagai dasar untuk membayar ganti rugi.

METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, yaitu suatu proses pencarian kaidah hukum, asas hukum dan doktrin hukum untuk menjawab pertanyaan hukum yang dihadapi. (Nanda Dwi Rizkia, 2023) Hal ini ditandai dengan adanya perbedaan pandangan ilmu hukum dalam penelitian yang dilakukan. Dalam ilmu deskriptif yang mempelajari kebenaran atau ketidakbenaran suatu fakta yang disebabkan oleh faktor tertentu, penelitian hukum dilakukan untuk menyajikan argumentasi, teori atau untuk memberikan konsep-konsep baru sebagai gambaran untuk pemecahan masalah yang dihadapi. Ketika ilmu bersifat deskriptif, jawaban yang diharapkan dalam penelitian hukum adalah benar, tepat, tidak tepat, atau tidak tepat. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa hasil penelitian hukum mempunyai nilai. (Peter Mahmud, 2011)

HASIL PENELITIAN

1. Kualitas Jasa Konsultas Pajak dan Pengetahuan Pajak Secara Bersama-sama terhadap Kepatuhan Pajak

Masyarakat sebagai wajib pajak pada umumnya tidak dan tidak memahami semua peraturan perpajakan yang bersifat umum tersebut. Hal ini dikarenakan latar belakang pendidikan. Selain itu, banyaknya peraturan baru dan kondisi usaha yang semakin sulit membuat Wajib Pajak lebih cenderung fokus pada bisnis dan tidak berisiko terkena masalah perpajakan. Oleh karena itu, diperlukan individu atau organisasi yang mampu menangani masalah perpajakan. Ini merupakan kebutuhan bagi masyarakat. Dalam hal ini, layanan dari organisasi penasihat pajak diperlukan. Tax Advisor adalah profesi yang dipraktikkan oleh para profesional yang mengetahui dan memahami bidang perpajakan dan secara bebas menawarkan jasanya untuk memenuhi hak dan kewajiban Wajib Pajak. (Noviansyah, 2022)

Kunci sukses dalam memberikan jasa konsultasi pajak adalah memberikan jasa yang dapat dengan cepat dan tepat memenuhi dan menjawab kebutuhan dan permasalahan klien kapanpun, dimanapun, dan dalam keadaan apapun. Oleh karena itu, setiap perusahaan yang bergerak di bidang konsultasi pajak wajib memperhatikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan akhir. Pada kenyataannya, klien konsultan pajak tidak berulang kali menggunakan jasa yang diberikan. Hal ini dikarenakan klien menggunakan jasa konsultan pajak lain atau wajib pajak mengurus sendiri kewajiban perpajakannya karena wajib pajak sudah paham dengan bidang perpajakan atau memiliki pegawai sendiri yang mengurus bidang perpajakannya. Agar klien tidak beralih ke konsultan pajak lain, kualitas layanan yang diberikan oleh konsultan pajak harus diarahkan untuk kepuasan klien. Menurut Dutka, Florencia mendefinisikan bahwa kepuasan yang dirasakan pelanggan dapat meningkatkan intensitas penggunaan berulang suatu produk atau jasa. Sehingga hal tersebut dapat menunjang kelangsungan eksistensi suatu perusahaan (*going concern*).

Salah satu strategi yang dapat mendukung kesinambungan (*going concern*) dalam penyediaan jasa adalah berusaha memberikan pelayanan yang bermutu tinggi dengan kualitas pelayanan yang tinggi, yang tercermin dari tingginya kinerja pelayanan yang diberikan. Dalam menghadapi persaingan tersebut, terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku pelanggan. Dalam jangka panjang, ikatan semacam itu memungkinkan perusahaan memahami kebutuhan pelanggan. Hal ini menyebabkan setiap perusahaan yang menawarkan barang dan jasa perlu melakukan berbagai perbaikan. Menurut Gronroos dalam Setiawan, dimensi atau faktor yang digunakan konsumen dalam menilai kualitas pelayanan ditentukan dalam tiga kriteria utama, yaitu penekanan pada hasil (*outcome-related criteria*), penekanan pada proses (*process-related criteria*), dan penekanan pada *service image*. (kriteria terkait gambar). .). Ketiga kriteria tersebut dapat dijabarkan lebih lanjut menjadi enam unsur, yaitu Profesionalisme dan Keterampilan, Sikap dan Perilaku, Aksesibilitas dan Fleksibilitas, Keandalan dan Kepercayaan, Pemecahan Masalah (*Recovery*), Reputasi dan Kredibilitas (*Reputation and Credibility*). Dalam menggunakan jasa konsultan, setiap klien memiliki alasan untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah keandalan dan kepercayaan. Keandalan dan kepercayaan berarti pelanggan memahami bahwa apa pun yang terjadi, mereka biasanya mempercayai penyedia layanan dan orang serta sistem mereka dengan segalanya. (Haranti, 2019) Hal ini menunjukkan bahwa keandalan dan kepercayaan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor yang juga mempengaruhi kepuasan adalah keramahan layanan (aksesibilitas dan fleksibilitas). *Serviceability* (aksesibilitas dan fleksibilitas) berarti pelanggan merasa bahwa penyedia layanan, lokasi, jam kerja, staf, dan sistem operasi dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat dengan mudah mengaksesnya. Layanan ini (aksesibilitas dan fleksibilitas) memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan adalah pemecahan masalah (pemulihan layanan). Pemecahan masalah

(pemulihan layanan) berarti bahwa jika terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak terduga terjadi, pelanggan menyadari bahwa penyedia layanan akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan menemukan solusi yang tepat untuk masalah tersebut. Artinya pemecahan masalah (pemulihan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (Hartanto, 2019)

Saat ini, kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajerial tentang kepuasan dan kualitas layanan. Yakni, menurut Karen, pelanggan memegang peranan yang cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai usaha untuk mencapai atau melakukan sesuatu yang sesuai. Untuk memuaskan pelanggan, penyedia jasa harus mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan. Menurut Dutka di Florencia, kepuasan pelanggan harus melampaui perusahaan dan masuk ke area, atau riset kepuasan pelanggan harus dilihat dari perspektif pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa penelitian tentang kepuasan konsumen juga harus dilihat dari sudut pandang konsumen. Menurut Dutka di Florencia, konsumen akan merasa puas jika kebutuhan dan keinginannya dapat terpenuhi selama berinteraksi. Dutka juga menemukan di Florencia bahwa pelanggan yang bahagia meningkatkan bisnis dan pelanggan yang tidak bahagia merugikan bisnis. Hal ini dapat diartikan sedemikian rupa bahwa kepuasan yang dirasakan pelanggan dapat meningkatkan intensitas penggunaan produk atau jasa secara berulang. (Munabari, 2019)

Kepuasan konsumen juga mempengaruhi loyalitas pelanggan untuk terus menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Pelanggan yang senang mendukung perkembangan unit bisnis, tetapi pelanggan yang tidak puas dapat menghancurkan unit bisnis. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Jika pelanggan puas, mereka akan membeli atau menggunakan kembali produk atau layanan tersebut berulang kali. Pelanggan adalah orang yang ingin mendapatkan apa yang mereka inginkan. Oleh karena itu, penyedia layanan terus bekerja untuk menawarkan keuntungan bersama, baik untuk kepentingan pelanggan maupun penyedia layanan. Menurut Tjiptono menciptakan kepuasan pelanggan dapat membawa beberapa manfaat antara lain hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik untuk pembelian berulang, menciptakan loyalitas pelanggan dan membentuk word of mouth yang menguntungkan. bagi pelanggan perusahaan bahwa Reputasi perusahaan akan baik di mata pelanggan dan keuntungan akan meningkat. (Mutia, 2014)

Dampak Aksesibilitas dan Fleksibilitas Terhadap Kepuasan Klien Menurut Gronroos dalam Setiawan, aksesibilitas dan fleksibilitas berkaitan dengan kemudahan klien dalam mengakses layanan konsultasi pajak, yang bersifat fleksibel menyesuaikan dengan permintaan atau keinginan klien. Pelanggan merasa bahwa penyedia layanan, lokasi, jam kerja, karyawan, dan sistem operasional dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengaksesnya dengan mudah. Selain itu, dirancang sedemikian rupa sehingga permintaan dan permintaan dapat secara fleksibel disesuaikan dengan harapan pelanggan. Keramahan layanan (aksesibilitas dan

fleksibilitas) adalah kriteria yang berorientasi pada proses. Indikator kemudahan kustomisasi layanan adalah prosedur layanan, keterjangkauan lokasi, uptime, serta telco yang memiliki kemudahan dan kustomisasi layanan. Menurut Parasuraman, akses meliputi kontak dan perjumpaan sederhana. (Latief, 2020)

Alhasil, lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu tunggu tidak terlalu lama dan saluran komunikasi perusahaan mudah diakses. Lokasi fasilitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pelayanan karena lokasi sangat erat kaitannya dengan potensi pasar bagi penyedia jasa. Suatu lokasi dikatakan strategis jika berada di pusat kota, kepadatan penduduk, aksesibilitas baik, koneksi transportasi umum baik, lalu lintas lancar dan arahnya tidak membingungkan pelanggan. Pemilihan lokasi juga mencerminkan komitmen jangka panjang perusahaan dari segi keuangan, karena mengubah lokasi yang buruk terkadang sulit dan sangat mahal. Selain itu, teknologi komunikasi memegang peranan penting dalam proses bisnis. Kecepatan, kemampuan pemrosesan informasi, dan konektivitas komputer dan teknologi Internet pada dasarnya dapat meningkatkan efisiensi perusahaan dan meningkatkan komunikasi dan kolaborasi. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelanggan memerlukan perhatian khusus atau individual terhadap segala kebutuhan dan keluhannya, serta komunikasi yang baik. Hal ini dapat ditunjukkan dengan kepedulian individu pelanggan dan pemahaman akan keinginan pelanggan. Persepsi klien bahwa lokasi, jam kerja, penyedia jasa dan sistem operasi yang mudah diakses berdampak pada kualitas jasa yang diberikan oleh Akuntan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh konsultan pajak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jika kualitas yang ditawarkan dipersepsikan dengan baik oleh pelanggan, maka akan menimbulkan kepuasan pelanggan.

Dampak Keandalan dan Keandalan terhadap Kepuasan Klien Menurut Gronroos dalam Setiawan, kehandalan dan kepercayaan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dapat membuat klien percaya bahwa apa pun yang terjadi, mereka biasanya mempercayai akuntan dan stafnya serta sistem dengan segalanya dalam memenuhi janji dan Bertindak untuk kepentingan pelanggan. Keandalan dan kepercayaan adalah kriteria yang berorientasi pada proses. Indikator kehandalan dan kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, tepat dan berkualitas, penguasaan teknologi dan kepercayaan pelanggan terhadap kejelasan informasi yang diberikan. Keandalan dan kepercayaan organisasi individu dalam penyediaan layanan diperlukan untuk memenuhi permintaan pelanggan akan layanan berkualitas tinggi yang sesuai dengan keandalan karyawan individu. Menurut Sunyoto, kehandalan seseorang dapat dikenali dari kehandalan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan job description-nya, kehandalan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tingkat kemampuan kerjanya dalam melakukan kegiatan penyampaian pelayanan yang efisien dan efektif. , keandalan dalam menyediakan Layanan yang lebih sesuai. Dengan pengalaman profesionalnya, sehingga penguasaan uraian tugas dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan dengan kualitas yang sesuai dengan pengalamannya, serta kehandalan dalam penerapan penguasaan

teknologi untuk memperoleh hasil yang akurat dan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan hasil keluaran dari penggunaan Teknologi yang ditunjukkan tersebut. Dari sini dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kehandalan tentunya menimbulkan rasa aman dan mengurangi persepsi nasabah terhadap resiko yang diambil. Rasa aman yang disampaikan kepada klien menimbulkan sikap percaya terhadap jasa konsultan pajak. Hal ini mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik mempengaruhi kepuasan pelanggan. (Anggito, 2018)

Dampak Pemulihan terhadap Kepuasan Pelanggan Menurut Gronroos dalam Setiawan (2008), pemecahan masalah terdiri dari pengakuan pelanggan bahwa jika terjadi kegagalan atau peristiwa yang tidak terduga, penyedia layanan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan menemukan solusi yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut. masalah. Kontrol situasi dan pemecahan masalah adalah bagian dari kriteria berorientasi proses. Indikator pemecahan masalah adalah kemampuan penyedia layanan untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan layanan yang diberikan. Tidak peduli seberapa sukses sebuah perusahaan, ia tetap harus memenuhi keinginan pelanggannya. Dalam memenuhi keinginan pelanggan, organisasi atau perusahaan pasti melakukan kesalahan, sehingga organisasi atau perusahaan harus menawarkan layanan pemulihan kepada pelanggan. Dan jika perusahaan tidak pernah memikirkan kemungkinan kesalahan, itu berarti perusahaan tidak memikirkan apa yang harus dilakukan untuk menyelamatkan situasi jika terjadi kesalahan. Kesalahan dapat terjadi dalam proses pelayanan. Hal inilah yang kemudian menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Mack mengatakan perusahaan akan kehilangan 50% pelanggannya dalam lima tahun. Menurut Kerr di Surbakti, biaya untuk mendapatkan pelanggan baru sekitar lima kali lipat dari biaya mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Oleh karena itu, upaya peningkatan layanan menjadi penting bagi perusahaan untuk memecahkan masalah. Service recovery sendiri merupakan strategi kunci yang dapat meningkatkan kepuasan. (Ayu, 2011).

PEMBAHASAN

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak adalah iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan hukum dan merupakan pungutan wajib tanpa pertimbangan langsung berdasarkan undang-undang. Dari sini dapat diartikan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada negara, yaitu atas penerimaan negara yang pelaksanaannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Karena merupakan sumbangan, penduduk tidak dapat memperoleh manfaat langsung dari sumbangan tersebut, tetapi penggunaannya berfungsi untuk membiayai pengeluaran pemerintah secara umum. Atas dasar itu, unsur-unsur penting yang termasuk dalam pajak antara lain iuran dari rakyat kepada negara, yang dipungut dengan undang-undang, manfaat tidak diperoleh sekaligus, negara menggunakannya untuk membiayai pengeluaran masyarakat. Berikut kategori pajak berdasarkan fungsinya: (Eny Agustina, 2019)

1. Fungsi Budgetair Pajak berdasarkan fungsi ini bertujuan untuk mengubah arus kas menjadi pendapatan pemerintah. Penerimaan negara

inilah yang nantinya digunakan oleh negara untuk mendanai pengeluaran yang diperuntukkan bagi masyarakat umum.

2. Fungsi pajak reguler berdasarkan fungsi ini bertujuan untuk mengendalikan masyarakat dalam bidang sosial dan ekonomi. Di bidang sosial, misalnya, alkohol dan rokok dikenakan pajak yang tinggi. Bidang ekonomi misalnya penjualan barang-barang mewah. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi gaya hidup masyarakat agar tidak mengkonsumsi

Selain itu pemungutan pajak dapat dilakukan dengan menggunakan sistem sebagai berikut: (Widyaningsih, 2011)

1. Official Rating System Suatu sistem yang memberikan kewenangan kepada pemungut pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang atau terutang oleh wajib pajak.
2. Self Assessment System Sistem yang memberikan kewenangan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, mengajukan dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang.
3. Withholding tax system Suatu sistem yang memberikan kewenangan kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut pajak atas jumlah pajak yang terutang.
4. Pajak dapat diartikan sebagai iuran wajib dari negara agar masyarakat yaitu wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya tidak dapat memperoleh atau memperoleh keuntungan secara langsung dari pembayaran pajak. Namun, kontribusi pembayaran pajak ini merupakan sumber penerimaan negara. Dengan penerimaan negara tersebut, negara meliputi seluruh kegiatan negara guna memberikan manfaat bagi seluruh rakyat.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 memuat beberapa kriteria kepatuhan wajib pajak. Kriteria tersebut antara lain penyampaian SPT tepat waktu, tidak ada tunggakan semua jenis pajak, memperoleh opini WTP atas laporan keuangan dalam 3 tahun berturut-turut setelah melalui proses pemeriksaan dan tidak memiliki keyakinan atas pelanggaran perpajakan. Lebih lanjut Rahayu menjelaskan, indikator kepatuhan wajib pajak adalah Wajib Pajak dengan teliti, lengkap dan akurat mengisi SPT sesuai ketentuan dan melaporkan SPT sebelum batas waktu terakhir yaitu tepat waktu. Wajib pajak yang memenuhi kriteria dan indikator tersebut tergolong wajib pajak yang patuh. Faktor-faktor yang berdampak pada kepatuhan wajib pajak dapat dirinci menjadi beberapa faktor, menurut Nguyen. Faktor-faktor tersebut adalah faktor perilaku wajib pajak, faktor ekonomi, faktor psikologis, faktor moral dan sosial. Mempertimbangkan berbagai teori yang digunakan saat memeriksa kepatuhan pajak, ada beberapa teori. Teori-teori yang biasa digunakan untuk menilai kepatuhan wajib pajak antara lain teori ekonomi, teori sosial, teori psikologi dan teori perilaku. Berdasarkan hal tersebut, indikator kepatuhan wajib pajak meliputi:

1. Lengkapi SPT dengan lengkap dan benar sesuai ketentuan
2. Menyerahkan SPT tepat waktu

3. Tidak ada tunggakan semua jenis pajak,
4. Tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana perpajakan.

Konsultan pajak Wajib pajak memiliki pilihan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan mengeluarkan surat kuasa. Prinsipal yang ditunjuk oleh Wajib Pajak wajib memperoleh hak dan melaksanakan serta memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Wajib Pajak dapat menunjuk penasihat pajak sebagai wakil yang sah. Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak badan dapat memilih kewenangan penasihat pajak sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan di bidang perpajakan (PMK, 2014). Penasihat pajak adalah orang-orang yang berupa nasihat di bidang perpajakan, membantu Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sedemikian rupa sehingga sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Standar Profesi Penasihat Pajak menyatakan bahwa penasehat pajak adalah orang yang mempunyai keahlian dalam lingkup tugasnya, secara bebas dan profesional memberikan jasa di bidang perpajakan untuk membantu Wajib Pajak dalam memperoleh hak dan kewajiban di bidang perpajakan untuk ditaati sebagaimana mestinya. dengan peraturan di bidang perpajakan. Prasyarat untuk bekerja sebagai konsultan pajak adalah konsultan pajak bersertifikat dan izin praktik yang diperoleh dari Direktur Jenderal Pajak. (Sudarto, 2017)

Sertifikat konsultan pajak terdiri dari tiga tingkatan yang membedakan ruang lingkup layanan. Tingkatan tersebut adalah Sertifikat A, Sertifikat B, dan Sertifikat C. Pada tingkat pertama, penasihat pajak bersertifikat A berwenang untuk memberikan layanan kepada wajib pajak orang pribadi. Tingkat kedua, Sertifikat B, berwenang memberikan layanan kepada wajib pajak orang pribadi dan badan. Namun, jasa penasihat pajak sertifikat B bebas pajak untuk wajib pajak investasi BUT dan wajib pajak yang tinggal di negara-negara yang memiliki perjanjian pajak berganda dengan Indonesia. Sertifikat tingkat C ketiga berwenang untuk memberikan layanan kepada wajib pajak individu dan badan. Penasihat pajak bersertifikat C juga dapat memberikan layanan, termasuk kepada wajib pajak penanaman modal dan wajib pajak dalam negeri di negara-negara yang memiliki perjanjian pajak berganda dengan Indonesia. Hughes & Moizer menyatakan bahwa penasihat pajak dapat memberikan beberapa layanan. Layanan ini meliputi kepatuhan pajak dan perencanaan pajak. Layanan kepatuhan pajak termasuk menyiapkan perhitungan pajak untuk diserahkan kepada otoritas pajak. Konsultan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pelaporan klien sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Berdasarkan standar profesi konsultan pajak, terdapat berbagai layanan yang dapat diberikan oleh konsultan pajak. Jasa yang ditawarkan antara lain advis perpajakan, pendampingan pengurusan hak dan kewajiban perpajakan, jasa pemberian kuasa dan pendampingan kepada wajib pajak dalam pemeriksaan pajak dan sengketa perpajakan di Ditjen Pajak Pengadilan Pajak dan Mahkamah Agung Pajak Pusat dan Daerah. (Mardiasmo, 2011)

Konsultan pajak memiliki beberapa tugas. Fungsi-fungsi ini meliputi mediasi pajak, akuntansi pajak, advis pajak, dan badan kepatuhan pajak. Ciri profesionalisme lainnya adalah kreativitas dan prestasi. Kreativitas diperlukan

untuk menumbuhkan sikap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, khususnya dalam melakukan pembayaran pajak, dengan cara meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Peran Penasehat Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak Indonesia sedang dalam proses pengenalan sistem perpajakan, yaitu self assessment system. Sistem ini memberikan kewenangan dan keleluasaan kepada wajib pajak untuk melakukan perhitungan dan pelaporan pajaknya sendiri. Wajib Pajak berdasarkan sistem selfassessment ini perlu memahami peraturan perundang-undangan perpajakan. Namun, wajib pajak seringkali mengalami kesulitan dalam memahami aturan tersebut. Selain itu, peraturan perpajakan yang sering berubah juga menjadi kendala bagi wajib pajak. Wajib pajak yang merasa mengalami kendala tersebut cenderung meminta bantuan konsultan pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak menunjuk agen, yaitu penasihat pajak, untuk mendapatkan pelayanan yang membantu mereka memenuhi kewajiban perpajakan dan mematuhi peraturan perpajakan. Penasihat pajak memiliki beberapa tugas dalam sistem perpajakan. Pertama, penasihat pajak adalah agen kepatuhan pajak.

Penasihat menjadi agen pemerintah dalam membangun kepatuhan pajak. Kedua, penasihat pajak adalah agen klien. Penasihat memainkan peran penting dalam sistem perpajakan ketika otoritas pajak atau pemerintah bermitra dengan penasihat pajak untuk mendukung kualitas dan meningkatkan kepatuhan pajak. Di sisi lain, keberadaan penasihat pajak terdiri dari kemampuan untuk memotivasi atau mengajak wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Peran penasihat pajak tercermin dari kemampuan penasihat pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Kepatuhan perpajakan disini dapat dilihat berdasarkan empat indikator yaitu pengisian SPT secara lengkap dan benar sesuai ketentuan, penyampaian SPT tepat waktu, tidak ada tunggakan semua jenis pajak, dan memiliki keyakinan atas pelanggaran perpajakan. Indikator kepatuhan wajib pajak yang pertama adalah pengisian SPT secara lengkap dan benar sesuai ketentuan. (Burton, 2009) Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak memahami peraturan perpajakan saat ini. Namun mereka lebih memilih menggunakan jasa konsultan pajak untuk mengantisipasi jika ada perubahan peraturan yang berlaku dan mereka tidak mengetahuinya. Selain itu, juga karena mereka kesulitan memahami dan menafsirkan peraturan perpajakan tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Khairunnisa yang menyatakan bahwa peraturan perpajakan yang rumit dan sulit membuat Wajib Pajak memilih untuk menggunakan jasa konsultasi. Wajib Pajak membutuhkan penasihat pajak untuk menafsirkan dan menjelaskan peraturan tersebut. Budileksmana membenarkan wajib pajak dengan dibantu konsultan pajak mengisi SPT dengan baik dan sesuai aturan. Hal ini juga merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya wajib pajak. Selain itu, terkait dengan pelaksanaan self assesment, khususnya dalam menghitung jumlah pajak yang terutang. Lebih sedikit wajib pajak yang mencari bantuan seorang akuntan karena tidak mampu melakukan perhitungan pajak sendiri dibandingkan dengan mereka yang mencari jasa seorang akuntan karena tidak dapat menentukan besarnya pajak terutang nilai

kemudahan dan kehandalan. Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat wajib pajak yang dapat melakukan perhitungan sendiri namun tetap menggunakan jasa konsultan pajak untuk menghitung pajak terutang. Hal ini dikarenakan mereka belum yakin dengan perhitungan yang mereka lakukan dan berharap perhitungannya benar. Ini adalah peraturan perpajakan yang sangat dinamis dan sering berubah, sehingga diperlukan informasi yang terkini agar akurat dalam menghitung pajak yang harus dibayar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sugiyanto yang menyatakan bahwa peraturan dan kewajiban yang kompleks tersebut mendorong wajib pajak untuk mencari jasa penasehat pajak untuk mendapatkan nasihat yang tepat. Tugas konsultan pajak dalam situasi ini adalah memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. (Cheisviyanny, 2014) Wajib pajak yang memilih jasa akuntan pajak karena lebih memudahkan mereka dalam melengkapi SPTnya. Selain itu, dipastikan pengisian dilakukan dengan benar dan lengkap. Situasinya berbeda dalam kasus pengisian individu, di mana akurasi cenderung terbatas dan kemungkinan kesalahan dalam pengisian lebih besar. Hal ini karena penasehat pajak melengkapi SPT dan kemudian meninjau dan memeriksa bidang SPT. Proses ini dilakukan untuk memastikan kelengkapan field agar terisi dengan lengkap dan benar pada saat pelaporan. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Budileksmana yang menyatakan bahwa penasehat pajak memberikan kontribusi bagi wajib pajak. Postingan tersebut antara lain.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Konsultan pajak memegang peranan penting dalam sistem perpajakan Indonesia, yaitu sebagai salah satu komponen perpajakan yang mampu menjaga stabilitas interaksi antara wajib pajak dengan fiskus yang solid dan dinamis sesuai dengan peraturan perpajakan yang ditetapkan oleh pemerintah. . Kedua, penasihat pajak memiliki peran ganda sebagai mitra pemerintah dan wajib pajak. Praktek akuntansi pajak masih memungkinkan terjadinya praktek-praktek yang melanggar etika profesi profesi akuntansi pajak dan dapat menimbulkan kerugian pemerintah berupa penggelapan pajak. Oleh karena itu, pemerintah sebagai otoritas perpajakan perlu mengintervensi pelaksanaan peran penasehat pajak untuk memastikan bahwa penasehat pajak mematuhi kode etik profesi guna memperkuat peran penasehat pajak dalam menciptakan dan mendorong pertumbuhan kepatuhan wajib pajak Indonesia. peraturan perpajakan. Proposal penelitian adalah untuk menindaklanjuti temuan penelitian ini dan menggunakan data primer dari wawancara dengan pihak terkait seperti Direktorat Jenderal Pajak, penasehat pajak dan wajib pajak untuk merumuskan strategi yang akan mendorong kepatuhan yang lebih besar oleh penasehat pajak dengan etika profesi dan kepatuhan wajib pajak wajib pajak

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito Abimanyu, "Melihat Arah Reformasi Perpajakan", Makalah: Badan Analisa Fiskal, Departemen Keuangan RI. 2018
- Ardyaksa, Theo Kusuma dan Kiswanto. "Pengaruh Keadilan, Tarif Pajak, Ketepatan Pengalokasian, Kecurangan, Teknologi dan Informasi Perpajakan Terhadap Tax Evasion." *Accounting Analysis Journal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang. 2014
- Aryati, Titik. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Media Ekonomi dan Manajemen*, Vol 25 No 1 Januari 2012
- Ayu, Stephana Dyah. "Persepsi Efektifitas Pemeriksaan Pajak Terhadap Kecenderungan Melakukan Perlawanan Pajak". *Seri Kajian Ilmiah*. Volume 14, Nomor 1., 2011
- Budileksmana, Antariksa. Manfaat dan Peranan Konsultan Pajak dalam Era Self Assesment Perpajakan. *Jurnal Akuntansi & Investasi*: Vol 1 No 2
- Burton, Richard. *Kajian Aktual Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat, 2009
- Cheisviyanny, Charoline & Herlina Helmy. Apakah Terdapat Perbedaan Tingkat Kepatuhan Antara Klien Konsultan Pajak Dengan Bukan Klien?.*Jurnal WRA*. Volume 2, No 1, 2014
- Enny Agustina. The Implementation of Law Number 6 Year 2014 on Village Government. *International Journal of Innovation, Creativity, and Change*. Vol 9 Issue 11, 2019
- Fuadi, Arabella Oentari & Mangoting, Yenni. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, Vol 1 No 1, 2013
- Hardi Fardiansyah, *Pengantar Ilmu Hukum, Intelektual Manifes*, Media, Bali, 2023
- Hardiningsih, Pancawati. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, November 2011
- Hartanti, R., & Nuryatno, M. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak. *Jurnal Akuntansi*, XXIII(01), 2019
- Hartanto, B. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pengetahuan Perpajakan , Super Ego Motives , Pelayanan Aparat Pajak dan Peran Sebagai Wakil

Wajib Pajak Terhadap Permintaan Wajib Pajak Orang Pribadi Atas Jasa Konsultan Pajak di Wilayah KPP Mulyorejo Surabaya. *Jurnal Tax & Accounting Review*, 3(2), 2013

Ikatan Konsultan Pajak Indonesia. *Standar Profesi Konsultan Pajak*, 2020

Katuuk, D., Hendrik M., & Stanley K.W. Pengaruh Integritas dan Kreativitas Konsultan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*. 2017

Latief, S., Junaidin Zakaria, & Mapparenta. Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 3(3), 2020

Mardiasmo. *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2011

Munabari, F. W., & Aji, A. W. Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Tentang Konsultan Pajak, dan Persepsi tentang Account Representative Terhadap Minat dalam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Bantul. *Jurnal Akuntansi*, 2(2). 2014

Mutia, S. P. T. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembangunan.*, 2014

Nafisah Novalia, Mengapa Wajib Pajak Berminat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak, *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, Vol.23, No.1, 2022

Nanda Dwi Rizkia, dkk, *Metode Penelitian*, Media Sains Indonesia, 2022,

Nanda Dwi Rizkia, *Pengantar Ilmu Hukum, Intelektual Manifes Media*, Bali, 2023

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum: Cetakan ke 11*, Jakarta, Kencana, (2011)

Salim, HS, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010

Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, 2012

Sudarto. *Hukum dan Hukum Pidana*. Bandung : Alumni, 2017

Widyaningsih, Aristanti. *Hukum Pajak dan Perpajakan*. Bandung: Alfabet, 2011