

***THE MEANING OF TAXPAYER COMPLIANCE FROM THE PERSPECTIVE OF
TAX CONSULTANTS: A TRANSCENDENTAL PHENOMENOLOGICAL STUDY
OF HUSSERL***

**MAKNA KEPATUHAN WAJIB PAJAK DARI PERSPEKTIF KONSULTAN
PAJAK: STUDI FENOMENOLOGI TRANSENDENTAL HUSSERL**

Irensa Femmy¹, Allfina Mudasir^{2*}, Gratia Triyana Nusa³, Darwis Said⁴, Nadhirah Nagu⁵
Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia^{1,2,3,4,5}
irensafemmy8@gmail.com¹, allfinamudasir@gmail.com^{2*}, gratianusa10@gmail.com³,
darwissaid@fe.unhas.ac.id⁴, nadhirahnagu.unhas@gmail.com⁵

ABSTRACT

This study aims to reveal the meaning of taxpayer compliance from the perspective of tax consultants through Husserl's transcendental phenomenological approach. Data were collected through in-depth interviews. The informant in this study was a tax consultant registered with the Indonesian Tax Consultants Association (Ikatan Konsultan Pajak Indonesia/IKPI) and had more than three years of experience in Makassar City. The data were analyzed through four stages, namely epoché, transcendental reduction, imaginative variation, and the synthesis of meaning and essence. The findings reveal that, from the perspective of tax consultants, the meaning of taxpayer compliance is a phenomenon that is far more complex than merely fulfilling formal legal obligations. The essence of compliance is divided into three interrelated dimensions: the moral-social dimension, in which compliance is understood as a reflection of citizens' social responsibility; the cost-benefit consideration dimension, in which tax sanctions are interpreted as a "cost of capital" within business logic; and the institutional-trust dimension, in which voluntary compliance can only be realized when taxpayers have trust in the integrity of the government and the taxation system. The factors influencing compliance are multidimensional, including the complexity of regulations, weaknesses in the digital infrastructure of the CoreTax system, economic and business considerations, and low trust in the integrity of the government. Tax consultants play a strategic role as risk advisors as well as agents of tax education, while facing inherent ethical dilemmas in carrying out their profession.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Tax Consultant, Husserl's Transcendental Phenomenology*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap makna kepatuhan wajib pajak dari perspektif konsultan pajak melalui pendekatan fenomenologi transendental Husserl. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam. Informan dalam penelitian ini adalah seorang konsultan pajak yang terdaftar dalam Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) dan memiliki pengalaman lebih 3 tahun di Kota Makassar. Data dianalisis melalui empat tahapan, yaitu epoche, reduksi transendental, variasi imajinasi, serta sintesis makna dan esensi. Hasil penelitian mengungkap bahwa makna kepatuhan wajib pajak dari perspektif konsultan pajak merupakan fenomena yang jauh lebih kompleks dari sekadar pemenuhan kewajiban hukum formal. Esensi kepatuhan terbagi dalam tiga dimensi yang saling terkait, yakni dimensi moral-sosial di mana kepatuhan dipahami sebagai cerminan tanggung jawab sosial warga negara, dimensi pertimbangan untung-rugi di mana sanksi pajak dimaknai sebagai "biaya modal" dalam logika bisnis, dan dimensi kepercayaan-institusional di mana kepatuhan sukarela hanya dapat terwujud apabila wajib pajak memiliki kepercayaan terhadap integritas pemerintah dan sistem perpajakan. Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan bersifat multidimensi, mencakup kerumitan regulasi, kelemahan infrastruktur digital sistem CoreTax, pertimbangan ekonomi-bisnis, serta rendahnya kepercayaan terhadap integritas pemerintah. Konsultan pajak menjalankan peran strategis sebagai penasihat risiko sekaligus agen pendidikan perpajakan, dengan dilema etis yang inheren dalam menjalankan profesinya.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Konsultan Pajak, Fenomenologi Transendental Husserl

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara yang memiliki peran strategis dalam

membiayai berbagai kebutuhan publik, seperti pembangunan infrastruktur, layanan kesehatan, pendidikan, serta program kesejahteraan masyarakat. Oleh

karena itu, kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu prasyarat penting bagi keberhasilan sistem perpajakan suatu negara. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, semakin besar pula potensi penerimaan negara yang dapat digunakan untuk mendukung pembangunan nasional. Namun, realitas kepatuhan wajib pajak di Indonesia hingga saat ini masih menunjukkan persoalan yang cukup serius. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (2023), hingga batas waktu pelaporan 31 Maret 2023, rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan baru mencapai 61,80% dari target 83% yang ditetapkan pemerintah. Selain itu, tax ratio Indonesia pada tahun 2023 hanya berada pada kisaran 10,3% dari PDB (IKPI, 2025), jauh di bawah standar minimal 15% yang direkomendasikan oleh IMF (Antara, 2025). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pemerintah terhadap kepatuhan perpajakan dan realitas pemenuhan kewajiban pajak di lapangan.

Kepatuhan wajib pajak selama ini umumnya dipahami melalui indikator formal, yaitu perilaku wajib pajak dalam mendaftarkan diri, menghitung, membayar, serta melaporkan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Lingga (2013) menyebutkan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Sementara itu, Pangestu dan Rusmana (2012) menjelaskan bahwa perilaku patuh dapat dilihat melalui tindakan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, menyetor pajak, dan melaporkan pajak secara konsisten sesuai ketentuan. Meskipun demikian, pemahaman kepatuhan yang hanya bertumpu pada aspek formal belum sepenuhnya mampu menjelaskan makna kepatuhan secara mendalam. Kepatuhan tidak hanya berkaitan dengan

tindakan administratif yang tampak dari luar, tetapi juga berhubungan dengan kesadaran, motivasi, pengalaman subjektif, serta cara wajib pajak memaknai kewajiban perpajakan itu sendiri. Saptono et al. (2026) menegaskan bahwa persepsi wajib pajak terhadap keadilan dan kepercayaan terhadap pemerintah turut memainkan peran penting dalam membentuk perilaku kepatuhan. Dengan demikian, kepatuhan perpajakan perlu dipahami sebagai fenomena yang kompleks, tidak hanya sebagai kepatuhan terhadap aturan formal, tetapi juga sebagai pengalaman subjektif yang dipengaruhi oleh berbagai faktor sosial, ekonomi, psikologis, dan institusional.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak tidak semata-mata disebabkan oleh ketidakmampuan finansial wajib pajak. Sonjaya (2024), melalui pendekatan fenomenologi transendental, menemukan bahwa wajib pajak berada dalam posisi dilematis. Di satu sisi, wajib pajak memahami pajak sebagai kewajiban hukum yang harus dipenuhi. Namun, di sisi lain, pajak juga dirasakan sebagai beban ekonomi yang secara langsung mengurangi penghasilan dan kesejahteraan mereka. Kondisi tersebut menyebabkan kesadaran perpajakan yang terbentuk cenderung bersifat utilitarian dan lebih banyak didorong oleh rasa takut terhadap sanksi, bukan oleh niat sukarela untuk berkontribusi kepada negara. Temuan ini sejalan dengan Rosyadi (2018) yang mengungkap bahwa realitas kepatuhan wajib pajak di Indonesia mencerminkan adanya dualisme antara patuh dan takut. Wajib pajak cenderung memenuhi kewajibannya ketika terdapat tekanan atau pengawasan dari otoritas pajak, bukan semata-mata karena adanya kesadaran yang murni.

Dalam konteks tersebut, peran konsultan pajak menjadi penting untuk

dikaji lebih mendalam. Konsultan pajak merupakan pihak profesional yang memberikan jasa konsultasi di bidang perpajakan kepada wajib pajak dalam rangka membantu pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 485/KMK.03/2003 tentang Konsultan Pajak. Berbeda dengan fiskus yang berperan sebagai otoritas pemungut pajak dan berbeda pula dengan wajib pajak sebagai subjek langsung kewajiban perpajakan, konsultan pajak menempati posisi yang unik. Konsultan pajak berada di antara otoritas pajak dan wajib pajak, sehingga memiliki pengalaman langsung dalam mendampingi wajib pajak, memahami dinamika pengambilan keputusan perpajakan, serta mengamati berbagai pola perilaku kepatuhan wajib pajak dari latar belakang yang beragam.

Posisi strategis konsultan pajak menjadikannya sebagai aktor penting dalam ekosistem perpajakan. Caroline dan Stephanus (2024) menyatakan bahwa pemahaman konsultan pajak memiliki peran penting dalam memberikan sosialisasi kepada wajib pajak sehingga wajib pajak menjadi lebih sadar akan pentingnya perpajakan. Selain itu, konsultan pajak juga dapat mengidentifikasi berbagai faktor nyata yang mendorong ketidakpatuhan, seperti kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus yang dirasakan belum optimal, serta tarif pajak yang dianggap memberatkan. Dengan demikian, perspektif konsultan pajak dapat memberikan pemahaman yang lebih kaya mengenai makna kepatuhan wajib pajak, karena mereka tidak hanya memahami aturan perpajakan secara normatif, tetapi juga berhadapan

langsung dengan praktik dan dilema kepatuhan di lapangan.

Meskipun penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan, masih terdapat celah penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Sebagian besar penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif dan berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan, seperti kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, tarif pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan pemahaman peraturan perpajakan. Pendekatan tersebut memang mampu menjelaskan hubungan antarvariabel, tetapi belum sepenuhnya mampu menangkap dimensi makna dan pengalaman subjektif dari aktor yang terlibat langsung dalam praktik perpajakan. Penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis yang telah dilakukan umumnya masih menjadikan wajib pajak sebagai informan utama, sehingga perspektif yang dihasilkan lebih banyak berasal dari sudut pandang subjek yang menerima kewajiban perpajakan. Meskipun Caroline dan Stephanus (2024) serta Rosyadi (2018) telah melibatkan konsultan pajak dalam penelitian mereka, keduanya belum secara khusus menempatkan konsultan pajak sebagai subjek utama penelitian dengan fokus pada makna kepatuhan wajib pajak sebagai fenomena yang diteliti secara langsung.

Untuk menjawab celah tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi transendental Husserl. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali pengalaman subjektif informan secara mendalam dengan menunda prasangka, asumsi, dan penilaian awal peneliti terhadap fenomena yang dikaji. Husserl (1901) menjelaskan bahwa fenomenologi transendental dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu *epoche*, reduksi

transendental, variasi imajinasi, serta sintesis makna dan esensi. Melalui tahapan tersebut, peneliti dapat mengungkap esensi terdalam dari suatu fenomena sebagaimana fenomena tersebut hadir dalam kesadaran subjek. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan fenomenologi transendental digunakan untuk memahami bagaimana konsultan pajak memaknai kepatuhan wajib pajak berdasarkan pengalaman profesionalnya.

Pendekatan fenomenologi transendental telah digunakan dalam beberapa penelitian perpajakan di Indonesia. Sonjaya (2024) menggunakan pendekatan ini untuk mengungkap makna kesadaran perpajakan dari sudut pandang pengalaman subjektif wajib pajak individu. Caroline dan Stephanus (2024) menggunakan pendekatan serupa untuk menggali pemahaman konsultan pajak terhadap praktik penghindaran pajak. Sementara itu, Rosyadi (2018) menerapkan fenomenologi transendental untuk mengungkap makna kepatuhan wajib pajak pasca tax amnesty dari perspektif wajib pajak dan konsultan pajak sebagai pengamat. Meskipun penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa fenomenologi transendental relevan digunakan dalam kajian perpajakan, belum terdapat penelitian yang secara khusus menempatkan konsultan pajak sebagai subjek utama untuk mengungkap makna kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini memiliki kebaruan pada dua dimensi. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan konsep kepatuhan wajib pajak dengan menambahkan dimensi makna subjektif dari perspektif konsultan pajak sebagai aktor yang berperan sebagai pendamping sekaligus pengamat perilaku perpajakan. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi

pengembangan kebijakan perpajakan yang lebih berorientasi pada peningkatan kesadaran dan kepatuhan sukarela wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penguatan peran dan standar profesi konsultan pajak di Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengungkap makna kepatuhan wajib pajak dari perspektif konsultan pajak melalui pendekatan fenomenologi transendental Husserl. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana makna kepatuhan wajib pajak menurut perspektif konsultan pajak melalui pendekatan fenomenologi transendental Husserl, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap makna kepatuhan wajib pajak dari perspektif konsultan pajak melalui pendekatan fenomenologi transendental Husserl.

KAJIAN PUSTAKA

Fenomenologi Transendental Husserl

Teori fenomenologi dicetuskan pertama kali pada tahun 1901 oleh Edmund Husserl. Tujuan utama dari teori fenomenologi didefinisikan oleh (Husserl, 1901) sebagai suatu teori yang mempelajari apa yang tampak atau apa yang menampakkan diri dari fenomena. Kemudian salah satu jenis pendekatan pada teori fenomenologi Husserl adalah fenomenologi transendental. Secara garis besar, fenomenologi transendental digunakan untuk memaknai esensi kesadaran ke dalam intuisi dan refleksi diri. Adapun, fenomenologi transendental Husserl memiliki beberapa komponen konseptual, yaitu sebagai berikut (Kuswarno, 2013).

1. Kesengajaan (*intentionality*), merupakan suatu pikiran yang berpedoman terhadap objek tertentu. Kesengajaan juga dapat dimaknai sebagai suatu proses internal dalam

- diri manusia dan berkaitan dengan objek tertentu.
2. Noema dan Noesis, Noema merupakan sesuatu yang dapat ditangkap oleh panca indera manusia, sebagaimana melingkupi sesuatu yang bisa didengar, dilihat, dirasakan, dipikirkan meskipun sesuatu masih berupa pemikiran. Sedangkan noesis merupakan bahan dasar pikiran manusia yang didasarkan atas sebuah tindakan, seperti berpikir, merasakan, mendengar, memikirkan, dan memberikan penilaian terhadap ide.
 3. Intuisi, merupakan proses kehadiran esensi fenomena dalam kesadaran. Intuisi dapat mengarahkan seseorang dalam mendapatkan pengetahuan yang bebas dari kesan sehari-hari dan perilaku ilmiah.
 4. Intersubjektivitas, merupakan suatu konsep sosial dan konsep tindakan. Dalam hal ini, konsep sosial merupakan hubungan antara dua individu atau lebih. Sedangkan konsep tindakan merupakan perilaku yang membentuk suatu makna subjektif.

Konsultan Pajak

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 485/KMK.03/2003 Tentang Konsultan Pajak adalah setiap orang yang dalam lingkungan pekerjaannya secara bebas memberikan jasa konsultasi profesional di bidang perpajakan kepada wajib pajak dalam rangka menyelesaikan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Jasa yang dapat diberikan oleh konsultan pajak meliputi perencanaan pajak, kepatuhan pajak, pemeriksaan pajak, litigasi pajak, dan restitusi pajak (Saputra, 2013). Dengan demikian, konsultan pajak memiliki akses langsung terhadap dinamika kepatuhan wajib

pajak dan pengalaman yang kaya untuk dianalisis secara fenomenologis.

Kepatuhan Wajib Pajak (Tax Compliance)

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kondisi yang diidealkan pemerintah dalam sistem perpajakan. Menurut Rahayu (2017), kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi dua jenis, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan (Rahayu, 2017).

Saadah (2021) mengemukakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain tingkat kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, serta kualitas pelayanan fiskus. Sementara itu, (Santhi et al., 2022) menambahkan bahwa sanksi perpajakan, sistem administrasi perpajakan modern, dan pemeriksaan pajak turut berperan dalam mendorong atau menghambat kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks ini, konsultan pajak memiliki peran penting dalam membantu wajib pajak memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi fenomenologi transendental Husserl. Pendekatan fenomenologi transendental dipilih karena secara khusus berupaya untuk mendeskripsikan dan menerjemahkan pandangan dasar

fenomenologis berupa realitas sosial dalam hal ini makna kepatuhan wajib pajak dan menginterpretasikannya berdasarkan pengalaman langsung dari konsultan pajak. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memahami secara lebih mendalam kesadaran murni informan dalam memaknai kepatuhan wajib pajak.

Pemilihan Informan

Pemilihan informan dalam penelitian ini didasarkan pada teknik purposive sampling, yakni pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan peneliti sesuai dengan tujuan penelitian, dengan tujuan memperoleh informasi yang mendalam dan relevan dari narasumber yang memiliki pengetahuan serta pengalaman langsung terhadap fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2017). Kriteria informan mencakup konsultan pajak yang terdaftar dalam Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) dan memiliki pengalaman di atas tiga tahun dalam bidang perpajakan, sehingga diyakini mampu memberikan keterangan yang mendalam dan komprehensif mengenai makna kepatuhan wajib pajak.

Informan dalam penelitian ini adalah Bapak Ezra Palisungan, seorang konsultan pajak yang berkantor di Komplek Business Center Blok A5, Jalan Pettarani, Kota Makassar. Beliau telah berprofesi sebagai konsultan pajak resmi sejak tahun 2012, sehingga memiliki pengalaman praktis di bidang perpajakan selama lebih dari satu dekade. Dengan rekam jejak profesional yang panjang tersebut, informan dinilai memiliki pemahaman mendalam mengenai dinamika praktik perpajakan, khususnya dalam konteks wajib pajak maupun kebijakan fiskal yang berkembang di wilayah Kota Makassar. Pemilihan informan ini didasarkan pada pertimbangan relevansi keahlian dan kapasitas beliau dalam memberikan

informasi yang konsisten, kredibel, dan representatif sesuai kebutuhan penelitian.

Pemilihan satu informan dalam penelitian ini dapat dibenarkan secara metodologis dalam kerangka fenomenologi transendental Husserl. Paradigma fenomenologis tidak bertujuan mencapai representasi statistik atau generalisasi populasi, melainkan mengungkap esensi dan struktur kesadaran murni dari pengalaman hidup subjek terhadap suatu fenomena (Husserl, 1901; Kuswarno, 2013) Dalam tradisi ini, kedalaman dan kekayaan pengalaman informan jauh lebih diutamakan daripada jumlah partisipan. Konsultan pajak yang dipilih dalam penelitian ini menempati posisi epistemik yang unik, yakni sebagai aktor yang secara simultan berperan sebagai pendamping teknis sekaligus pengamat perilaku kepatuhan perpajakan dari berbagai klien lintas konteks selama lebih dari satu dekade. Posisi ganda inilah yang menjadikan satu informan dengan kedalaman pengalaman semacam ini mampu menghasilkan data yang kaya dan memadai untuk mencapai esensi fenomena yang diteliti. Hal ini sejalan dengan praktik penelitian fenomenologis serupa yang telah dilakukan oleh Sonjaya (2024) serta Caroline & Stephanus (2024), yang keduanya juga mengandalkan informan dalam jumlah terbatas namun dengan kedalaman pengalaman yang tinggi untuk mengungkap esensi fenomena perpajakan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan mengacu pada pendekatan studi fenomenologi transendental Husserl. Terdapat empat tahapan analisis data yang diterapkan (Kuswarno, 2013), yaitu:

1. Epoche: Tahap epoche dilakukan dengan cara mengeksplorasi esensi fenomena berdasarkan kesadaran murni dari konsultan pajak mengenai makna kepatuhan wajib pajak. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami pengalaman konsultan pajak secara lebih mendalam dalam kesadaran yang benar-benar murni, terbebas dari asumsi dan praduga peneliti.
2. Reduksi Transendental: Tahap ini dilakukan untuk mencari makna yang sebenarnya mengenai pemahaman konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sesuai dengan pengalaman langsung dalam menjalankan profesi tersebut.
3. Variasi Imajinasi: Tahap ini dilakukan untuk mencari makna yang muncul setelah proses reduksi berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh konsultan pajak dalam proses wawancara, serta menjelaskan bagaimana fenomena kepatuhan wajib pajak dapat dipahami secara lebih komprehensif.
4. Sintesis Makna dan Esensi: Tahap ini mengacu pada segala informasi yang diperoleh dari konsultan pajak untuk kemudian dilakukan pencarian esensi atau inti dari fenomena kepatuhan wajib pajak yang diteliti, serta mendapatkan makna dari pengalaman informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Konsultan pajak adalah seseorang yang berprofesi sebagai penyedia jasa konsultan dan membantu wajib pajak dalam mengatasi persoalan di ranah perpajakan. Masing masing konsultan pajak tentu memiliki beragam pandangan yang didasarkan akan suatu penilaian yang mereka yakini benar adanya dalam memahami makna dari

penghindaran pajak. Selain itu, adanya perbedaan pandangan tersebut dapat timbul atas kondisi yang berbeda-beda dalam diri masing-masing konsultan pajak (Dewi et al., 2018). Informan Ezra seorang konsultan pajak memberikan pandangannya terkait bagaimana makna kepatuhan wajib pajak sebagai berikut.

"Kalau menurut saya, kepatuhan itu bukan soal takut kena sanksi saja ya, tapi lebih ke soal tanggung jawab. Wajib pajak yang benar-benar patuh itu dia paham bahwa pajak yang dia bayar itu kembali ke masyarakat. Jadi ada kesadaran moral di sana, bukan sekadar pemenuhan formalitas."

Terkait dengan wawancara bersama informan A, peneliti mendapatkan noema, yaitu 'kepatuhan itu bukan soal takut kena sanksi saja, tapi lebih ke soal tanggung jawab'. Dari pernyataan noema tersebut, peneliti berusaha mendalami kembali pernyataan informan dan didapatkanlah noesis, yakni 'wajib pajak yang benar-benar patuh itu dia paham bahwa pajak yang dia bayar itu kembali ke masyarakat, ada kesadaran moral di sana'. Dari noema dan noesis tersebut, peneliti menarik kesimpulan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam pandangan informan A bukan sekadar kewajiban hukum, melainkan merupakan cerminan kesadaran moral dan tanggung jawab sosial.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor yang memengaruhi kepatuhan bersifat multidimensi, mencakup kalkulasi bisnis internal hingga kondisi sistemik eksternal. Salah satu fenomena unik yang ditemukan adalah penggunaan ketidakpatuhan sebagai strategi perputaran modal:

"Kalau saya bayar sekarang ini saya harus bayar ini misalnya Rp300 juta."

Nah, bulan ini kalau misalnya saya pending 2 bulan, 3 bulan ada sanksinya nanti sekian katakan 3%... saya masih lebih untung saya putar ini untuk bisnis saya biar nanti saya bayar 3 bulan ke depan... dia pikir secara bisnis masih lebih menguntungkan yang seperti itu."

Berdasarkan hal tersebut, peneliti memperoleh noema, yakni "keputusan untuk tidak patuh tepat waktu sering kali merupakan hasil pertimbangan keuntungan ekonomi antara biaya sanksi pajak dengan laba perputaran modal". Peneliti menemukan noesis, yaitu adanya pergeseran makna sanksi pajak dari sebuah hukuman menjadi "biaya modal" dalam logika bisnis tertentu. Selain itu, faktor eksternal seperti kerumitan regulasi yang dinamis (tarif yang berubah hampir setiap bulan) serta tingkat korupsi di pemerintahan menjadi penghambat utama motivasi wajib pajak untuk patuh secara sukarela.

Peran Konsultan Pajak dalam Mendorong Kepatuhan

Konsultan pajak menjalankan peran yang kompleks, mulai dari urusan administrasi hingga pendampingan hukum. Jasa konsultan terbagi dalam tiga kategori besar: *compliance* (kepatuhan), pendampingan restitusi, dan pendampingan upaya hukum/litigasi. Dalam menjalankan perannya, konsultan sering menghadapi dilema etis saat klien meminta efisiensi pajak yang agresif:

"Aduh terlalu terlalu besar turunturun. Nah, kita sebagai konsultan ya harus realistis juga... tidak bisa kan kita wah gak bisa Pak nanti Bapak kalau begini diperiksa. Cukup kita kasih tahu bahwa oke bisa disuruh segini tapi resikonya bla bla bla."

Peneliti menemukan bahwa konsultan memosisikan diri sebagai "penasihat risiko". Noema yang muncul adalah "konsultan memberikan edukasi

mengenai konsekuensi hukum agar klien dapat mengambil keputusan yang sadar risiko". Noesis-nya adalah konsultan harus memahami ilmu akuntansi dan hukum secara mendalam karena sengketa pajak sering kali berakar pada perbedaan interpretasi aturan antara fiskus dan wajib pajak.

Tantangan dan Harapan terhadap Sistem Perpajakan Indonesia

Tantangan terbesar saat ini mencakup aspek teknis digitalisasi dan integritas institusional. Implementasi sistem CoreTax dinilai belum optimal dan sering menghambat proses pelaporan:

"Yang paling mengganggu itu ya sering sering ee lokal [logout] sendiri... bayangkan kalau lagi sementara online belum save karena banyak yang diinput tiba-tiba logout... itu salah satu ini masalah itu."

Terkait dengan pernyataan informan tersebut, peneliti mendapatkan noema, yaitu "yang paling mengganggu itu ya sering sering logout sendiri". Dari pernyataan noema informan tersebut, peneliti berusaha untuk mendalami kembali pernyataan informan. Maka dari itu, didapatkanlah noesis, yakni "bayangkan kalau lagi sementara online belum save karena banyak yang diinput tiba-tiba logout, itu salah satu masalah itu". Dari noema dan noesis tersebut, peneliti menarik kesimpulan bahwa informan mengungkapkan tantangan teknis yang dirasakan secara langsung dalam penggunaan sistem perpajakan digital, khususnya permasalahan stabilitas sistem yang kerap mengalami logout otomatis di tengah proses pengisian data. Kondisi ini tidak hanya mengganggu efisiensi kerja konsultan pajak, tetapi juga berpotensi menimbulkan risiko kehilangan data yang telah diinput, sehingga secara tidak

langsung dapat menghambat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu.

Peneliti menarik kesimpulan bahwa ketidaksiapan infrastruktur IT otoritas pajak justru menjadi beban tambahan bagi kepatuhan wajib pajak. Adapun harapan di masa depan adalah terwujudnya sistem yang transparan dan bebas korupsi sebagaimana di Singapura, di mana kepatuhan sukarela tinggi karena manfaat pajak dirasakan langsung melalui sarana prasarana yang mendukung bisnis.

"Jadi kalau negara ini sudah bebas korupsi, nah tentu itu akan ee mempengaruhi meningkatkan baju pajak... negara kemudian buat sarana prasarana yang bisa mendukung bisnis. Nah, seperti itu ya. Contoh di negara-negara maju katakan seperti Singapura."

Terkait dengan pernyataan informan tersebut, peneliti mendapatkan noema, yaitu "kalau negara ini sudah bebas korupsi, nah tentu itu akan mempengaruhi meningkatkan kepatuhan pajak". Dari pernyataan noema informan tersebut, peneliti berusaha untuk mendalami kembali pernyataan informan. Maka dari itu, didapatkanlah noesis, yakni "negara kemudian buat sarana prasarana yang bisa mendukung bisnis, contoh di negara-negara maju katakan seperti Singapura". Dari noema dan noesis tersebut, peneliti menarik kesimpulan bahwa informan memaknai kepatuhan wajib pajak tidak dapat dilepaskan dari integritas tata kelola pemerintahan secara keseluruhan. Informan memandang bahwa pemberantasan korupsi merupakan prasyarat fundamental bagi meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan, sebagaimana tercermin dalam pengalaman negara-negara maju seperti

Singapura yang mampu membangun ekosistem bisnis yang kondusif melalui transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan negara. Dengan demikian, harapan informan terhadap sistem perpajakan Indonesia tidak hanya berdimensi teknis, tetapi juga berdimensi struktural dan tata kelola pemerintahan yang bersih.

KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengungkap bahwa kepatuhan wajib pajak, dari perspektif konsultan pajak, merupakan fenomena yang jauh lebih kompleks dari sekadar pemenuhan kewajiban hukum secara formal. Melalui pendekatan fenomenologi transendental Husserl dengan empat tahapan analisis epoche, reduksi transendental, variasi imajinasi, dan sintesis makna serta triangulasi dari tiga informan konsultan pajak berpengalaman, penelitian ini menghasilkan sintesis esensi sebagai berikut.

Esensi makna kepatuhan wajib pajak dari perspektif konsultan pajak adalah perpaduan tiga dimensi yang saling terkait: (1) dimensi moral-sosial, di mana kepatuhan dipahami bukan sebagai ketundukan pada sanksi melainkan sebagai cerminan tanggung jawab sosial warga negara yang menyadari manfaat pajak bagi masyarakat; (2) dimensi kalkulatif-rasional, di mana sebagian wajib pajak memaknai kepatuhan melalui logika cost-benefit dengan memperlakukan sanksi sebagai 'biaya modal' yang dapat dikalkulasi; dan (3) dimensi kepercayaan-institusional, di mana kepatuhan sukarela yang berkelanjutan hanya dapat terwujud apabila wajib pajak memiliki kepercayaan yang memadai terhadap integritas pemerintah dan sistem perpajakan secara keseluruhan. Tanpa ketiga elemen

tersebut, kepatuhan yang tercipta hanya akan bersifat formal dan prosedural.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan bersifat multidimensi, mencakup kerumitan regulasi yang terus berubah, kelemahan infrastruktur digital (sistem CoreTax yang belum optimal), kalkulasi ekonomi-bisnis, serta korupsi dan rendahnya kepercayaan terhadap integritas pemerintah. Konsultan pajak menjalankan peran strategis sebagai 'penasihat risiko' sekaligus agen pendidikan perpajakan bagi klien, dengan dilema etis yang inheren antara memenuhi keinginan klien dan menjaga batas-batas kepatuhan yang bertanggung jawab. Harapan ke depan bertumpu pada reformasi struktural tata kelola pemerintahan, khususnya pemberantasan korupsi dan transparansi pengelolaan keuangan negara, sebagai prasyarat fundamental bagi terwujudnya kepatuhan sukarela yang tinggi dan berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, seluruh informan berasal dari wilayah Kota Makassar, sehingga temuan penelitian ini merefleksikan dinamika perpajakan dalam konteks geografis dan sosial-ekonomi yang spesifik. Transferabilitas temuan ke wilayah lain, terutama kota-kota dengan karakteristik ekonomi dan budaya birokrasi yang berbeda, perlu dilakukan dengan kehati-hatian. Kedua, meskipun penelitian ini menggunakan tiga informan sebagai upaya triangulasi, jumlah tersebut masih tergolong terbatas untuk mencapai saturasi data yang menyeluruh dalam pendekatan fenomenologi. Penelitian lanjutan dengan jumlah informan yang lebih besar dan cakupan geografis yang lebih luas sangat disarankan. Ketiga, penelitian ini berfokus pada perspektif konsultan pajak saja, sehingga belum menangkap relasi dialektis antara

pandangan konsultan, wajib pajak, dan fiskus sebagai tiga aktor utama dalam ekosistem perpajakan.

REFERENSI

- Antara. (2025). *Meningkatkan tax ratio dengan penegakan hukum dan literasi perpajakan* - ANTARA News. <https://www.antaranews.com/berita/4638607/meningkatkan-tax-ratio-dengan-penegakan-hukum-dan-literasi-perpajakan>
- Caroline, Y., & Stephanus, D. S. (2024). pemahaman konsultan pajak terhadap penghindaran pajak berdasarkan fenomenologi transendental husserl. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Dan Bisnis*, 11, 1–18.
- Dewi, A. A. I. P., Sudarma, M., & Baridwan, Z. (2018). Dilema Etis Konsultan Pajak dalam Tax Planning: Studi Fenomenologi. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(2), 128–139. <https://doi.org/10.21776/UB.JIA.P.2018.004.02.6>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). https://www.pajak.go.id/id/siaran-pers/kinerja-penyampaian-spt-tahunan-31-maret-2023?utm_source=chatgpt.com
- Husserl, E. (1901). *Logical Investigations (J. N. Findlay, Trans.; Vols. I–II)*. Routledge.
- IKPI. (2025). Penerimaan Pajak Indonesia Terus Menurun, Tax Ratio 2024 Capai 10,07% PDB - Ikatan Konsultan Pajak Indonesia. <https://ikpi.or.id/en/penerimaan-pajak-indonesia-terus-menurun-tax-ratio-2024-capai-1007-pdb/>
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 485/KMK.03/2003 Tentang Konsultan Pajak.

- Kuswarno, Engkus. (2013). *Fenomenologi : Metode Penelitian Komunikasi*.
- Lingga, I. S. (2013). Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Pajak: Studi Empiris Terhadap Pengusaha Kena Pajak di Wilayah KPP Pratama “X” Jawa Barat I Ita Salsalina Lingga. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 50–60.
- Pangestu, F., & Rusmana, O. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Tax Compliance Penyetoran SPT Masa. *Economy*. <https://sinelitabmas.unsoed.ac.id/google-doc/729193/analisis-faktor8211faktor-yang-berpengaruh-terhadap-tax-compliance-penyetoran-spt-masa-survei-pada-pkp-yang-terdaftar-di-kpp-pratama-purwokerto>
- Rahayu, S. K. (2017). Perpajakan Konsep dan Aspek Formal. Bandung: Penerbit Rekayasa Sains. In *Rekayasa Sains*.
- Rosyadi, T. P. R. (2018). Mengungkap Kepatuhan Wajib Pajak Pasca Tax Amnesty. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 7(1). <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/5303>
- Saadah, L. U. (2021). Pengaruh Tingkat Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Pajak, Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Bojonegoro). *EkoBis: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.46821/EKOBI.S.V2I1.210>
- Santhi, K. A., Mendra, N. P. Y., & Saitri, P. W. (2022). Pengaruh Sanksi Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak dan Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kharisma*, 4(1), 376–386. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/kharisma/article/view/4581>
- Saptono, P. B., Mahmud, G., Khozen, I., Saragih, A. H., Sari, W. K., Hendrawan, A., & Setyowati, M. S. (2026). *Tax Professionals ' Perceptions , Compliance Costs , and Compliance Intentions Under Indonesia ' s Core Tax Administration System*. 1–44.
- Saputra, K. E. (2013). Pemahaman Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Konsultan Pajak Tentang Perilaku Wajib Pajak : Sebuah Studi Fenomenologi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 2(2).
- Sonjaya, Y. (2024). Makna Kesadaran Perpajakan dalam Perspektif Fenomenologi. *Owner*, 8(1), 944–959. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.2149>
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung, 225(87), 48-61. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1).