

STUDI PERILAKU KONSULTAN PAJAK DALAM MENGHADAPI KENAIKAN PPN 12% TAHUN 2025: *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR*

Muhammad Akbar Widya Putra¹, Ulfa Puspa Wanti Widodo²
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

email : 22013010171@student.upnjatim.ac.id, ulfa.ak@upnjatim.ac.id

Received : June 14 th 2025	Revised : July 15 th 2025	Accepted : Sept 30 th 2025
---------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------

ABSTRACT

This study aims to understand the behavior of tax consultants in responding to the policy of increasing the Value Added Tax (VAT) rate to 12% in 2025, which is implemented alongside a new tax reporting system based on Coretax. The research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through semi-structured interviews, participant observation, and literature review. The informants in this study consist of four tax consultants working at a Tax Consulting Office in Jombang Regency, East Java. The main theoretical framework used is the Theory of Planned Behavior (TPB), which comprises three core constructs: attitude toward the behavior, subjective norms, and perceived behavioral control. The findings indicate that tax consultants generally hold a relatively positive attitude toward the new policy, although they initially faced technical difficulties, particularly in using the Coretax system and calculating the 11/12 Tax Base (DPP). Additionally, there was external pressure from clients, colleagues, and the Directorate General of Taxes, which urged the consultants to quickly adapt. Perceived control was also relatively high, mainly due to organizational support, professional experience, and the consultants' strong willingness to learn. This study confirms that TPB is an appropriate theoretical framework for analyzing professional behavior in the field of taxation and provides implications for policymakers to enhance training and communication aspects in every tax system reform.

Keywords : Tax Consultant, Theory of Planned Behavior, Value Added Tax

PENDAHULUAN

Mulai tanggal 1 Januari 2025, pemerintah Indonesia telah menerapkan kenaikan tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dari 11% menjadi 12% (Candra, 2024). Peningkatan tarif ini merupakan bagian dari pelaksanaan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP), yang mengatur bahwa penyesuaian tarif dilakukan secara bertahap. Sebelumnya, penyesuaian pertama telah diberlakukan pada 1 April 2022, yaitu dari 10 persen menjadi 11 persen (Asiani, 2024). Tujuan dari kenaikan tarif ini adalah untuk memperkuat fondasi sistem perpajakan nasional serta meningkatkan pendapatan negara guna mendukung pembiayaan pembangunan (Humas, 2024). Namun,

keputusan tersebut memicu beragam tanggapan dari berbagai pihak di sektor ekonomi, tak terkecuali para konsultan pajak.

Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) menyampaikan dukungannya terhadap langkah pemerintah ini, tetapi juga mengingatkan pentingnya memastikan agar kewajiban perpajakan dapat dijalankan dengan baik, disertai kemudahan bagi wajib pajak dalam proses penerapannya (Mubyarsyah, 2024). Dikutip dari Azzahra (2024) Ketua Umum IKPI menyampaikan bahwa kenaikan tarif ini merupakan langkah strategis untuk meningkatkan penerimaan negara dan memperluas basis pajak. IKPI juga menyatakan bahwa selama ini struktur tarif PPN Indonesia masih tergolong rendah

dibanding negara-negara lain, sehingga kenaikan tarif ini dinilai wajar dan perlu didukung untuk memperkuat fiskal nasional. Dukungan ini sekaligus menunjukkan bahwa peran konsultan pajak tidak semata-mata hanya sebagai pendamping klien, tetapi juga berkontribusi dalam mendukung kebijakan fiskal pemerintah secara konstruktif.

Dalam konteks ini, peran konsultan pajak menjadi semakin krusial. Mereka tidak hanya membantu wajib pajak dalam memahami dan mematuhi peraturan perpajakan yang baru, tetapi juga berperan sebagai jembatan antara wajib pajak dan otoritas pajak. Konsultan pajak berperan penting dalam membantu perusahaan dalam memaksimalkan berbagai insentif dan fasilitas perpajakan yang tersedia. Mereka mendampingi wajib pajak dalam mengelola hak dan kewajiban perpajakannya secara efisien, termasuk memastikan proses pengajuan pengembalian Pajak Pertambahan Nilai (PPN) berjalan sesuai dengan ketentuan dan klien memperoleh hak restitusi yang layak (Nugraheni et al., 2021). Konsultan pajak juga memiliki peran penting dalam memberikan edukasi serta pelatihan kepada klien terkait prosedur yang tepat dalam menghitung dan melaporkan PPN. Kehadiran konsultan pajak juga krusial untuk mencegah praktik penggelapan pajak dalam lingkungan perusahaan. Tindakan penggelapan ini dalam pandangan etis seorang akuntan dipengaruhi oleh kondisi lingkungan organisasi, terutama budaya etika yang terbentuk di dalamnya (Adelia dan Sunani, 2024).

Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana konsultan pajak merespons kebijakan ini dan faktor-faktor apa saja yang memengaruhi perilaku mereka dalam mengelola perubahan tersebut. Salah satu pendekatan teoritis yang dapat digunakan untuk menganalisis perilaku konsultan pajak dalam konteks ini adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB). Menurut Ajzen (2020) *Theory of*

Planned Behavior (TPB) merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk memahami bagaimana seseorang mengambil keputusan dalam bertindak. Ajzen (2020) menjelaskan bahwa perilaku manusia sangat dipengaruhi oleh niat yang terbentuk sebelumnya. Niat ini muncul sebagai hasil dari tiga faktor utama, yaitu: sikap terhadap suatu tindakan, pengaruh sosial yang dirasakan (norma subjektif), serta persepsi individu terhadap kemampuannya dalam mengendalikan perilaku tersebut.

Ajzen (2020) menyebutkan bahwa perilaku individu baik secara pribadi maupun dalam kelompok dipengaruhi oleh tiga jenis keyakinan utama. Yang pertama adalah Kepercayaan terhadap perilaku (*behavioral beliefs*), berkaitan dengan pandangan individu mengenai kemungkinan hasil yang muncul dari suatu tindakan, serta penilaian pribadi terhadap hasil tersebut. Kedua adalah Kepercayaan Normatif (*normative beliefs*) mencerminkan pandangan individu tentang apa yang diharapkan oleh orang-orang disekitarnya, serta seberapa besar dorongan dalam dirinya untuk memenuhi harapan tersebut. Ketiga adalah Kepercayaan Kontrol (*control beliefs*) menggambarkan pandangan seseorang terhadap faktor-faktor yang mungkin mendukung atau justru menghambat suatu tindakan, serta persepsinya terhadap kekuatan dari faktor-faktor tersebut. TPB banyak dimanfaatkan dalam berbagai studi, termasuk untuk menganalisis perilaku dalam bidang perpajakan.

Terdapat beberapa studi terdahulu yang membahas tentang Peran Konsultan Pajak yang sangat krusial dalam menghadapi kenaikan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Sebagai contoh, penelitian dari Adelia dan Sunani (2024); Kirana dan Puspa (2023) menunjukkan bahwa konsultan pajak berperan penting dalam membantu wajib pajak memahami dan menyesuaikan diri terhadap perubahan kebijakan tarif PPN, termasuk interpretasi aturan dan

penyesuaian pelaporan setelah terbitnya Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP). Hasil serupa juga ditunjukkan oleh Klau dan Puspita (2024); Ayu (2024) yang menemukan bahwa keberadaan konsultan pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya UMKM dan Wajib Pajak Pribadi/Badan melalui pendampingan administratif dan edukasi rutin.

Sementara itu, Laili dan Sulistyowati (2024); Kusuma (2021) memperkuat bahwa konsultan berperan dalam memastikan akurasi perhitungan dan keteraturan pelaporan PPN sesuai dengan regulasi yang berlaku. Penelitian oleh Fatimahela et al. (2020); Novalia et al. (2020) menekankan aspek perencanaan pajak dan alasan wajib pajak menggunakan jasa konsultan, yaitu untuk efisiensi, menghindari kesalahan, dan mendapatkan kepastian dalam pengelolaan PPN maupun pajak lainnya. Adapun Utam (2024); Miftahudin dan Irawan (2020) menyoroti peran konsultan pajak dalam konteks kepastian hukum dan tantangan kebijakan PPN atas transaksi digital lintas negara, yang memerlukan pemahaman mendalam terhadap aturan domestik dan internasional.

Meski beragam sudut pandang telah dikaji, sebagian besar penelitian tersebut belum memunculkan teori yang digunakan untuk melakukan penelitian lebih dalam terhadap Konsultan Pajak dalam menghadapi kenaikan PPN 12%. Padahal, dalam konteks kenaikan tarif PPN menjadi 12% yang berlaku mulai tahun 2025, peran konsultan pajak justru menjadi sangat penting. Mereka tidak hanya memberi panduan teknis, tetapi juga berkontribusi dalam membentuk persepsi dan respons klien terhadap kebijakan baru ini. Sayangnya sejauh ini belum banyak kajian yang menelaah bagaimana para konsultan pajak bersikap, merespons norma sosial, dan menilai kendali yang mereka miliki dalam menghadapi perubahan tarif PPN ini. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami lebih dalam

Perilaku Konsultan Pajak dalam menghadapi PPN 12% menggunakan kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB) sebagai pendekatannya.

TPB yang dikembangkan oleh Ajzen (2020) menjelaskan bahwa suatu tindakan dipengaruhi oleh tiga hal utama: pandangan terhadap tindakan tersebut, tekanan dari lingkungan sosial, serta persepsi individu terhadap kemudahan atau kesulitannya dalam menjalankan tindakan tersebut. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan tersebut digunakan untuk memahami bagaimana konsultan pajak membentuk sikap, persepsi, dan respons terhadap kebijakan kenaikan tarif PPN menjadi 12%. Temuan sebelumnya (Adelia & Sunani, 2024; Kirana & Puspa, 2023) menunjukkan bahwa konsultan memiliki peranan krusial dalam mendampingi klien menghadapi perubahan kebijakan pajak. Hal ini diperkuat oleh studi lain (Klau & Puspita, 2024; Ayu, 2024) yang menunjukkan bahwa kehadiran konsultan mampu mendorong kepatuhan wajib pajak melalui edukasi dan penyesuaian administratif. Berdasarkan kerangka teori dan bukti empiris tersebut, maka dapat diduga bahwa niat dan perilaku konsultan dalam menghadapi PPN yang mengalami penyesuaian tarif dipengaruhi oleh sikap pribadi, tekanan profesi, dan keyakinan atas kendali yang mereka miliki dalam praktik perpajakan.

TINJAUAN PUSTAKA

Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan salah satu teori psikologi sosial yang paling banyak digunakan untuk menjelaskan dan memprediksi perilaku manusia dalam konteks tertentu. Teori ini pertama kali dikembangkan oleh Ajzen pada akhir 1980-an sebagai pengembangan dari *Theory of Reasoned Action*. Dalam buku *The Handbook of Behavior Change*, Ajzen dan Schmidt (2020) menegaskan bahwa perilaku seseorang dapat diprediksi secara cukup akurat dari niat perilakunya, selama perilaku tersebut

berada dalam kendali volisional individu.

Menurut Ajzen dan Schmidt (2020), terdapat tiga komponen utama yang memengaruhi intensi atau niat perilaku, yaitu:

1. Sikap terhadap perilaku (attitude toward the behavior)

Sikap mencerminkan sejauh mana seseorang menilai suatu perilaku sebagai sesuatu yang positif atau negatif. Dalam konteks konsultan pajak, sikap terhadap kebijakan kenaikan PPN 12% dapat memengaruhi kecenderungan mereka untuk merespons secara proaktif atau defensif. Bila kebijakan ini dipandang sebagai kebijakan yang adil dan dapat meningkatkan kepatuhan pajak, maka akan timbul sikap positif yang memperkuat niat untuk bertindak secara adaptif.

2. Norma subjektif (subjective norm)

Norma subjektif merujuk pada persepsi individu terhadap tekanan sosial yang dirasakan—baik dari kolega, klien, asosiasi profesi, atau pemerintah—untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Ajzen dan Schmidt (2020) menekankan bahwa kekuatan norma ini berasal dari keinginan individu untuk mendapatkan persetujuan sosial atau menghindari penolakan. Konsultan pajak yang bekerja dalam komunitas profesional yang mendukung kepatuhan terhadap kebijakan fiskal cenderung lebih termotivasi untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan baru.

3. Kontrol perilaku yang dipersepsikan (perceived behavioral control)

Ini merujuk pada keyakinan individu mengenai kemampuannya untuk melakukan suatu perilaku, yang dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, sumber daya yang tersedia, serta hambatan yang diperkirakan. Dalam artikel Ajzen dan Schmidt (2020), dijelaskan bahwa semakin tinggi persepsi kontrol terhadap suatu tindakan, semakin besar kemungkinan individu akan memiliki niat dan benar-benar melakukan perilaku tersebut. Bagi konsultan pajak, persepsi mengenai penguasaan atas sistem pelaporan

berbasis Coretax dan pemahaman atas peraturan baru PPN akan menjadi faktor penting dalam membentuk intensi dan perilaku mereka terhadap kebijakan tersebut.

Pajak

Menurut Adriani dalam Sukardji (2005), pajak dapat dipahami sebagai kontribusi yang bersifat wajib bagi masyarakat kepada negara, yang didasarkan pada ketentuan hukum dan harus dibayarkan tanpa adanya imbalan langsung yang dapat dirasakan oleh pembayar pajak. Iuran ini berperan dalam mendukung pembiayaan kegiatan negara dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Senada dengan itu, Mardiasmo (2018) menjelaskan bahwa pajak merupakan kontribusi masyarakat kepada kas negara yang diatur dalam undang-undang, tanpa adanya belas jasa secara langsung, dan digunakan untuk membiayai kebutuhan umum serta pengeluaran negara.

Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Berdasarkan Undang-Undang No. 42 Tahun 2009, Pajak Pertambahan Nilai (PPN) merupakan jenis pajak yang dikenakan atas konsumsi barang dan jasa yang dilakukan di dalam wilayah Indonesia (Daerah Pabean). Pemungutan PPN dilakukan secara berlapis di setiap tahapan produksi dan distribusi. Sugiharto menjelaskan bahwa PPN di Indonesia memiliki sejumlah ciri khas, di antaranya: (1) termasuk dalam kategori pajak tidak langsung; (2) bersifat objektif karena dikenakan tanpa mempertimbangkan kondisi subjek pajaknya; (3) dipungut dalam setiap tahap proses usaha atau multi-stage; (4) penghitungan PPN yang harus disetor ke negara menggunakan metode pengurangan tidak langsung atau dikenal juga dengan credit method/invoice method; (5) berlaku untuk konsumsi umum dalam negeri; (6) bersifat netral karena tidak membebani pelaku usaha secara langsung; dan (7) tidak menimbulkan efek pajak berganda. Sukardji (2009:270) juga menjelaskan bahwa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) merupakan jenis pajak yang dikenakan

atas pengeluaran untuk konsumsi, baik yang dilakukan oleh individu maupun lembaga, termasuk badan usaha swasta maupun instansi pemerintah, melalui pembelian barang atau jasa yang pembiayaannya berasal dari anggaran belanja negara.

Pada awal penerapannya, tarif standar PPN ditetapkan sebesar 10%. Namun, untuk kegiatan ekspor baik barang berwujud, tidak berwujud, maupun jasa diterapkan tarif sebesar 0%. Penting dipahami bahwa tarif 0% bukan berarti bebas pajak, melainkan pelaku usaha tetap dapat mengkreditkan Pajak Masukan atas perolehan barang atau jasa terkait kegiatan ekspor tersebut (Mardiasmo, 2018). Selain itu, dalam peraturan yang berlaku, tarif PPN dapat disesuaikan dengan ketentuan pemerintah, minimal 5% dan maksimal 15%..

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam pelaksanaannya, peneliti memanfaatkan dua jenis data, yaitu data primer dan

data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara yang dilakukan dengan empat orang narasumber dari Karyawan Kantor Konsultan Pajak. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber seperti dari buku, artikel penelitian terdahulu, dan informasi yang tersedia di internet sebagai pelengkap dalam mendukung hasil penelitian.

Penelitian ini memanfaatkan beberapa teknik untuk mengumpulkan data, antara lain studi pustaka, observasi dengan keterlibatan langsung, serta wawancara semi-terstruktur. Dalam pelaksanaan wawancara terstruktur, peneliti menyusun daftar pertanyaan secara tertulis terlebih dahulu yang kemudian dijawab oleh para informan berdasarkan pemahaman mereka masing-masing (Sugiyono, 2019). Wawancara dilakukan kepada empat pegawai yang berada di kantor konsultan pajak Kabupaten Jombang. Data informan dapat diamati pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Data Informan

Inisial	Jabatan	Informan
STX1	Konsultan Pajak Senior	Informan 1
JTX1	Konsultan Pajak Junior	Informan 2
JTX2	Konsultan Pajak Junior	Informan 3
JTX3	Konsultan Pajak Junior	Informan 4

Data Perusahaan diolah oleh Peneliti, 2025

Pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan keterkaitan antara bidang tugas mereka dan fokus permasalahan yang diteliti, serta pengalaman dalam melaporkan PPN perusahaan klien selama bekerja sebagai konsultan pajak. Dengan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, subjek penelitian diharapkan mampu memberikan informasi yang mendalam dan relevan. Proses pengumpulan data dilakukan melalui pendekatan observasi partisipatif, yaitu metode dimana peneliti turut serta dalam aktivitas yang sama dengan informan agar dapat

merasakan langsung kondisi yang sedang diteliti (Sugiyono, 2019). Melalui cara ini, data yang diperoleh diharapkan lebih valid dan komprehensif.

Langkah pertama dari proses ini adalah pengumpulan data, yang bersumber dari buku, artikel penelitian terdahulu yang relevan, situs resmi Direktorat Jenderal Pajak, serta studi literatur lainnya. Selanjutnya, dilakukan reduksi data, yakni menyaring dan memusatkan perhatian pada informasi penting yang diperoleh dari wawancara, observasi, studi pustaka, dan dokumen terkait pengelolaan PPN. Tahap

berikutnya adalah penyajian data, yang dilakukan dengan menyusun laporan secara sistematis agar hasil penelitian dapat dianalisis dan dipahami dengan lebih mudah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Data disusun dalam

HASIL

Penelitian ini dilakukan terhadap 4 orang Konsultan Pajak yang bekerja di Kantor Konsultan Pajak (KPP) di Jombang, Jawa Timur. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan pedoman pertanyaan yang disusun berdasarkan tiga aspek utama dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB), yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol.

Sikap terhadap perilaku (*Attitude toward the Behavior*)

Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa mayoritas informan menunjukkan sikap positif terhadap pengelolaan PPN dengan tarif baru sebesar 12% yang dikenakan Dasar Pengenaan Pajak 11/12. Mereka memahami bahwa perubahan ini merupakan bagian dari kebijakan fiskal pemerintah yang harus ditaati, meskipun diakui bahwa terdapat tantangan dalam proses adaptasi awal, khususnya dalam penyesuaian sistem Coretax.

“Jika bicara soal kenaikan tarif PPN dari 11% menjadi 12%, sebagai konsultan pajak, kita harus netral dan objektif. Saya melihat ini sebagai kebijakan fiskal yang harus disikapi dengan profesional. Tetapi memang di awal banyak kebingungan, khususnya soal penghitungan DPP 11/12 dan sistem baru Coretax.” (Informan STX1).

“Sedikit terkejut saat baru pertama kali mendengar tarif PPN naik menjadi 12% sehingga semua klien langsung memberikan pertanyaan kepada saya. Tetapi setelah dijelaskan bahwa terdapat mekanisme DPP 11/12 sehingga hasil akhir perhitungan PPN akan tetap

bentuk narasi deskriptif. Terakhir, peneliti melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah disajikan dan diverifikasi, kemudian menyusun simpulan baru yang lahir dari pemikiran logis dan refleksi peneliti.

seperti 11% membuat klien mulai memahaminya.” (Informan JTX1).

“Bagi saya sebagai Junior Konsultan Pajak menjadi pengalaman baru, karena belum pernah ada perubahan tarif saat bekerja. Tetapi saya menganggap ini sebagai bagian dari tanggung jawab profesi” (Informan JTX2).

“Secara pribadi saya mendukung selama jelas dan terdapat sosialisasi maupun pelatihan intensif. Walau di awal mengalami kerumitan, tetapi saya menganggap ini adalah tantangan untuk naik level secara profesional” (Informan JTX3).

Norma Subjektif (*Normative Beliefs*)

Pada aspek Norma Subjektif, informan mengaku menerima tekanan atau harapan dari berbagai pihak, seperti klien, atasan, dan bahkan petugas Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Tekanan ini membuat konsultan pajak merasa perlu meningkatkan kompetensinya dalam memahami regulasi baru termasuk penghitungan DPP 11/12 yang menjadi dasar pemungutan PPN.

“Mayoritas klien banyak yang meminta menjelaskan perubahan tarif PPN dari 11% menjadi 12% di tahun 2025. Terkadang mendapat tekanan dari klien agar tidak salah dalam menghitung PPN keluaran dan masukan.” (Informan STX1).

“Terkadang Konsultan Pajak juga merasa dipantau oleh Direktorat Jenderal Pajak, karena sekarang semua faktur keluaran maupun faktur masukan otomatis terhubung ke sistem Coretax DJP, sehingga tidak bisa main-main dan

harus benar-benar siap” (Informan JTX1).

“Dari Kantor Konsultan Pajak mendapatkan arahan bagi semua staff konsultan pajak untuk mengikuti workshop tentang PPN 12% dan implementasi sistem baru Coretax. Jadi staff konsultan pajak seakan punya kewajiban moral untuk mengikuti perkembangan regulasi terbaru” (Informan JTX2).

“Rekan kerja saling mendorong. Jika terdapat staff yang belum bisa, rasanya jadi takut dianggap tidak kompeten sehingga saya berusaha aktif mengikuti pelatihan” (Informan JTX3).

Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan (*Perceived Behavioral Control*)

Konsultan menunjukkan persepsi kontrol perilaku yang cukup tinggi, dibuktikan dari kesadaran dan langkah konkret dalam mengikuti pelatihan, memperbarui perangkat lunak, hingga menyesuaikan SOP internal kantor dengan kebijakan PPN 12% Dan Coretax. Mereka juga menyatakan memiliki sumber daya yang cukup seperti jaringan profesional, akses terhadap literatur perpajakan terkini, dan dukungan dari lembaga tempat bekerja.

“Saya sudah beberapa kali mengalami perubahan sistem perpajakan, jadi saya sudah cukup percaya diri dan yang terpenting selalu ikut perkembangan dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP).” (Informan STX1).

“Saya merasa sedikit mengalami kesulitan saat pertama kali menggunakan sistem Coretax dan melaporkan PPN pada sistem baru tersebut, sehingga saya harus sering mengikuti pelatihan atau workshop (Informan JTX1).

“Perubahan yang seakan-akan mendadak tanpa adanya pelatihan yang intensif terkadang membuat sedikit kebingungan jika dihapkan dengan sistem baru, tetapi jika sistemnya stabli dan terdapat panduan yang jelas terkadang dapat dengan mudah memahaminya” (Informan JTX2).

“Sebagai seorang staff konsultan pajak yang dibilang paling baru, saya masih perlu banyak latihan dan saya mempunyai semangat belajar hal-hal baru yang tinggi dan kantor konsultan pajak juga sangat mendukung dan memberikan akses untuk melakukan pelatihan sistem baru dan tarif baru.” (Informan JTX3).

Tabel 2. Hasil Ringkasan Wawancara

Inisial	<i>Attitude Toward Behavior</i>	Subjective Norm	Perceived Behavioral Control
STX1	Netral-Positif, Profesional	Merasa tertekan dari klien	Percaya diri dan terbiasa
JTX1	Bingung tapi mulai paham	Merasa diawasi oleh DJP	Awalnya kesulitan teknis
JTX2	Terbuka terhadap perubahan	Ada dorongan dari kantor	Tergantung stabilitas sistem
JTX3	Mendukung, anggap	Dorongan dari rekan	Masih belajar tapi

tantangan	sejawat	semangat
-----------	---------	----------

Sumber : Hasil wawancara diolah oleh peneliti, 2025

Penelitian ini bertujuan untuk memahami perilaku konsultan pajak dalam merespons kebijakan kenaikan tarif PPN sebesar 12% pada tahun 2025 dari perspektif *Theory of Planned Behavior* (TPB). Berdasarkan hasil wawancara terhadap empat informan yang terdiri dari satu konsultan pajak senior dan tiga konsultan pajak junior, terdapat temuan yang relevan dan sejalan dengan tiga komponen utama dalam TPB, yakni sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

1. Sikap terhadap Perilaku (*Attitude toward the Behavior*)

Sebagian besar informan menunjukkan sikap yang cenderung positif terhadap kebijakan tarif PPN 12% yang diberlakukan dengan mekanisme perhitungan DPP 11/12. Meskipun beberapa menyatakan sempat mengalami kebingungan, terutama di masa awal implementasi, sikap profesional dan keterbukaan terhadap perubahan tampak jelas dari pernyataan mereka. Konsultan Pajak Senior (STX1) misalnya, menilai kebijakan ini sebagai bagian dari kewajiban fiskal yang harus disikapi dengan objektif. Sementara para konsultan junior justru melihat perubahan ini sebagai tantangan dan peluang untuk mengembangkan kompetensi profesional.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Adelia dan Sunani (2024) yang mengungkapkan bahwa konsultan pajak yang meiliki pemahaman regulasi yang baik cenderung menanggapi perubahan kebijakan dengan lebih tenang dan adaptif. Sikap yang positif akan mendorong konsultan untuk terus memberikan layanan yang akurat dan patuh terhadap regulasi.

2. Norma Subjektif (*Normative Beliefs*)

Pada aspek norma subjektif, keempat informan secara konsisten menyampaikan adanya dorongan sosial yang kuat, baik dari klien, rekan kerja, maupun institusi seperti Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Tekanan ini muncul dalam bentuk ekspektasi profesional, tuntutan akurasi, dan keharusan untuk segera memahami sistem baru seperti Coretax. Salah satu konsultan menyatakan bahwa ia merasa “dipantau” karena sistem pelaporan PPN kini terintegrasi penuh dengan DJP. Hal ini memperkuat pemahaman bahwa norma subjektif tidak hanya dibentuk oleh interaksi antarindividu di lingkungan kerja, tetapi juga oleh sistem pengawasan yang semakin canggih secara teknologi.

Secara teori, norma subjektif dalam TPB menjelaskan bagaimana persepsi terhadap ekspektasi pihak lain dapat memengaruhi intensi seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Dalam konteks penelitian ini, tekanan yang berasal dari klien dan lingkungan kerja menjadi pendorong tambahan bagi konsultan untuk segera beradaptasi. Temuan ini selaras dengan hasil studi Kirana dan Puspa (2023) yang menyatakan bahwa konsultan pajak seringkali mengalami tekanan profesional untuk tetap menjaga performa di tengah perubahan regulasi. Selain itu, penelitian Klau dan Puspita (2024) juga menekankan pentingnya dukungan organisasi dan ekspektasi sosial dalam membentuk perilaku kepatuhan profesional.

3. Kontrol yang Dipersepsikan (*Perceived Behavioral Control*)

Komponen ketiga dalam TPB yaitu Kontrol yang Dipersepsikan (*perceived behavioral control*) berkaitan dengan keyakinan seseorang terhadap kemampuannya dalam melakukan suatu tindakan. Dalam penelitian ini, seluruh

informan menunjukkan tingkat kepercayaan diri yang cukup baik, meskipun sebagian konsultan junior mengakui masih menghadapi kendala teknis dalam memahami sistem baru. Konsultan senior menyatakan bahwa pengalaman sebelumnya dalam menghadapi reformasi perpajakan membuatnya lebih siap dan percaya diri. Sementara itu, konsultan junior yang merasa belum terbiasa menyampaikan bahwa mereka tetap memiliki semangat belajar tinggi, apalagi didukung oleh lingkungan kantor yang memberikan akses pelatihan dan pendampingan.

Persepsi kontrol yang tinggi menjadi penentu utama keberhasilan adaptasi terhadap kebijakan baru. Ketika seseorang merasa mampu dan memiliki akses terhadap sumber daya (pelatihan, panduan, dukungan organisasi), maka kemungkinan besar mereka akan menunjukkan perilaku yang sesuai dengan regulasi. Hasil ini diperkuat oleh penelitian Ayu (2024) yang menunjukkan bahwa persepsi atas kemampuan diri, ketersediaan waktu, serta dukungan teknis merupakan faktor penting dalam mendorong profesional pajak untuk patuh terhadap sistem yang baru diberlakukan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung validitas *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 2020) dalam menjelaskan perilaku profesional dalam konteks perpajakan. Ketiga konstruk TPB terbukti saling memengaruhi dan secara bersama-sama membentuk intensi serta perilaku nyata konsultan pajak dalam merespons kebijakan PPN 12%. Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa:

a. Sikap positif konsultan terhadap perubahan tarif dan sistem merupakan fondasi awal yang kuat dalam pembentukan niat perilaku.

b. Norma sosial dari lingkungan sekitar memberi tekanan sekaligus dukungan dalam mengarahkan tindakan mereka.

c. Keyakinan akan kontrol diri, serta dukungan dari organisasi, turut menentukan seberapa siap dan

berhasil mereka dalam menyesuaikan diri terhadap sistem baru.

Hasil ini juga menguatkan kesimpulan dari studi sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Adelia & Sunani (2024), Kirana & Puspa (2023), Klau & Puspita (2024), serta Ayu (2024), yang semuanya menyoroti pentingnya peran konsultan dalam menjaga kepatuhan dan stabilitas sistem perpajakan saat terjadi perubahan kebijakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Para konsultan pajak secara umum menunjukkan respons yang positif terhadap kebijakan kenaikan PPN menjadi 12%. Meskipun pada tahap awal implementasinya sempat muncul hambatan teknis, seperti kebingungan dalam menghitung Dasar Pengenaan Pajak (DPP) 11/12 dan penyesuaian dengan sistem pelaporan Coretax, mereka tetap berupaya menyesuaikan diri. Hal ini tidak lepas dari kesadaran akan tanggung jawab profesional yang mereka emban serta komitmen untuk mematuhi aturan perpajakan yang berlaku.

Selain itu, dorongan dari lingkungan sekitar juga berperan besar dalam membentuk sikap konsultan. Harapan dari klien, rekan sejawat, pimpinan, hingga otoritas perpajakan menciptakan tekanan positif yang mendorong konsultan segera beradaptasi dengan sistem dan aturan baru. Dukungan tersebut, bersama dengan rasa percaya diri terutama dari konsultan senior yang telah berpengalaman, memperkuat kemampuan adaptasi mereka. Sementara itu, konsultan yang lebih muda menunjukkan antusiasme tinggi untuk belajar, meskipun masih menghadapi tantangan teknis tertentu. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa *Theory of Planned Behavior* (TPB) relevan dalam menjelaskan niat dan tindakan profesional konsultan dalam merespons perubahan kebijakan PPN tahun 2025

SARAN

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memperluas penerapan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam konteks praktik perpajakan, khususnya pada respons konsultan pajak terhadap perubahan kebijakan. Secara teoretis, temuan ini memperkuat relevansi TPB dalam memahami perilaku profesional di sektor perpajakan yang dinamis. Di sisi lain, secara praktis, hasil penelitian ini menjadi masukan berharga bagi pemerintah dan otoritas pajak untuk merancang strategi implementasi kebijakan yang lebih efektif. Hal ini mencakup perlunya peningkatan program edukasi, pelatihan teknis, serta komunikasi yang terbuka dan berkelanjutan kepada para pemangku kepentingan. Dengan pendekatan tersebut, kebijakan fiskal yang baru dapat diterima dan dijalankan secara lebih optimal di lapangan.

Bagi otoritas pajak, khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP), perlu adanya peningkatan intensitas dalam pelaksanaan edukasi dan pelatihan teknis kepada konsultan pajak maupun pelaku usaha sebelum diberlakukannya kebijakan penting, seperti perubahan tarif atau penerapan sistem digital baru. Langkah ini diperlukan guna meminimalisasi potensi kesalahan teknis di lapangan dan untuk mendukung terciptanya kepatuhan pajak yang lebih konsisten.

Sementara itu, Kantor Konsultan Pajak diharapkan dapat terus menumbuhkan lingkungan kerja yang mendukung pembelajaran berkelanjutan serta kolaborasi antarkonsultan. Ketersediaan pelatihan serta pendampingan dari konsultan senior kepada junior menjadi hal penting agar seluruh staf memiliki kemampuan dan pemahaman yang merata, terutama dalam aspek teknis perpajakan.

Bagi para konsultan pajak itu sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran akan pentingnya pengembangan kompetensi secara berkelanjutan, baik terkait

pemahaman terhadap regulasi perpajakan maupun terhadap teknologi sistem pajak terkini. Dengan demikian, konsultan tetap dapat menjalankan peran strategisnya sebagai penghubung informasi antara pemerintah dan wajib pajak secara profesional dan akuntabel.

Untuk pengembangan kajian lebih lanjut, disarankan agar cakupan penelitian diperluas dengan melibatkan informan dari berbagai wilayah di Indonesia. Selain itu, pendekatan kuantitatif juga dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana masing-masing elemen dalam *Theory of Planned Behavior* memengaruhi perilaku konsultan. Di samping itu, aspek sistem digital perpajakan seperti integrasi Coretax dan e-Faktur juga layak untuk diteliti lebih dalam, terutama dari segi efektivitas implementasi dan kesiapan SDM pajak di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- Afiani, F. (2022). PPN 12 persen mulai berlaku 1 Januari 2025, pertimbangkan APBN dan pemberian stimulus. *Tempo.co*. Retrieved June 21, 2025, from <https://www.tempo.co/info-tempo/ppn-12-persen-mulai-berlaku-1-januari-2025-pertimbangkan-apbn-dan-pemberian-stimulus-1185295>
- Ajzen, I., & Schmidt, P. (2020). Changing behavior using the theory of planned behavior. In M. S. Hagger, L. Cameron, K. Hamilton, N. Hankonen, & T. Lintunen (Eds.), *The Handbook of Behavior Change*

- (pp. 17–31). Cambridge, UK: Cambridge University Press
- Ayu, S. A. (2024, September). Analisis peran dan manfaat jasa konsultan pajak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan badan. *Soetomo Accounting Review*, 2(5), 760–774. <https://doi.org/10.25139/sacr.v2i5.9440>
- Azzahra, N. (2024). Alasan Ikatan Konsultan Pajak Indonesia Dukung Kenaikan PPN 12 Persen. *Tempo.co* Retrieved June 21, 2025, from <https://www.tempo.co/ekonomi/alasan-ikatan-konsultan-pajak-indonesia-dukung-kenaikan-ppn-12-persen-1185500>
- Candra, S. A. (2024, Desember 16). Resmi! Pemerintah umumkan PPN tetap naik jadi 12% mulai 1 Januari 2025. *DDTCNews*. Diakses Juni 26, 2025, dari <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1807588/resmi-pemerintah-umumkan-ppn-tetap-naik-jadi-12-mulai-1-januari-2025>
- Fatimaleha, F., Sari, D. P., & Wulandari, R. (2020). Peran tax planning dan konsultan pajak (PPh Badan). *STATERA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 3(2), 14–26.
- Kirana, G. C., & Widodo, U. P. W. (2023). Implementasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) PT. ABC Sebelum dan Setelah Diterapkannya Undang-Undang Harmonisasi Perpajakan Nomor 7 Tahun 2021. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi dan Kewirausahaan (JPEAKU)*, 3(2), 53–58. <https://doi.org/10.29407/jpeaku.v3i2.20306>
- Klau, D., & Puspita, W. D. (2025). Analisis Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Klien UMKM (Studi Kasus KKP Dwi Achmad Tax Consulting). *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Perpajakan (Bijak)*, 7(1), 59–67. <https://doi.org/10.26905/j.bijak.v7i1.15084>
- Kusuma, D. I. (2021). Analisis peranan konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. *Jurnal Sosial Teknologi*, 4(2), 112–121. https://doi.org/10.59188/jurnal_sostech.v1i12.263
- Laili, M. N., & Sulistyowati, E. (2024). Analisis perhitungan Pajak Pertambahan Nilai CV XYZ pada Ahaf Tax Consultant. *Economic and Business Management International Journal*, 6(2), 77–88. <https://doi.org/10.556442/eabmij.v6i2.797>
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Edisi Terb). Andi.
- Miftahudin, M., & Irawan, A. (2020). Alternatif kebijakan PPN atas konsumsi jasa digital dari penyedia luar negeri. *Scientax*, 5(2), 33–44.
- Mubyarsyah, L. R. (2024). Tarif PPN Naik Jadi 12 Persen pada 2025, Ikatan Konsultan Pajak Indonesia Minta Pemerintah Perhatikan Kewajiban Pajak dan Kemudahan bagi Wajib Pajak. *JawaPos.Com*. Retrieved June 21, 2025, from https://www.jawapos.com/ekonomi/015440636/tarif-ppn-naik-jadi-12-persen-pada-2025-ikatan-konsultan-pajak-indonesia-minta-pemerintah-perhatikan-kewajiban-pajak-dan-kemudahan-bagi-wajib-pajak#goog_rewarded
- Novalia, N., Santoso, A., & Pratama, R. (2022). Mengapa wajib pajak berminat menggunakan jasa konsultan pajak? *Jurnal*

- Akuntansi dan Pajak, 7(1), 41–51.
- 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>
- Sukardji, U. (2005). *Hukum pajak*. Salemba Empat.
- Utami, S. W. (2024). Peran konsultan pajak dalam kepastian hukum penetapan harga tanah dan bangunan (PPh & BPHTB). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 6(1), 12–22.