

SKRIPSI
ANALISIS *TAX COMPLIANCE* ATAS PAJAK PENGHASILAN 23
PERSPEKTIF PELANGGAN PADA KANTOR KONSULTAN
PAJAK YULI RAWUN

Oleh :

Ferliana Elen Meidy Politon

NIM : 21 042 039



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI PERPAJAKAN
TAHUN 2025

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS *TAX COMPLIANCE* ATAS PAJAK PENGHASILAN 23
PERSPEKTIF PELANGGAN PADA KANTOR KONSULTAN
PAJAK YULI RAWUN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Salah Satu
Syarat Guna Memperoleh
Gelar S.Tr.Ak
Pada Program Studi Akuntansi perpajakan**

Oleh :

Ferliana Elen Meidy Politon

NIM : 21 042 039



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI PERPAJAKAN
TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

ANALISIS *TAX COMPLIANCE* ATAS PAJAK PENGHASILAN 23 PERSPEKTIF PELANGGAN PADA KANTOR KONSULTAN PAJAK YULI RAWUN

Oleh :

Nama : Ferliana Elen Meidy Politon

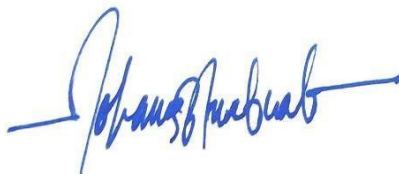
Nim : 21042039

Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan

Disetujui Untuk Diujikan

Manado, 11 Juli 2025

Pembimbing I



Johanes Herbert Tene, SE.Ak.MSA

NIP. 1974062320080110003

Pembimbing II



Roslina H.D.S Limpeleh, SE, M, Si

NIP. 196609081994032001

Mengetahui,

Kordinator Program Studi

Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan



Alpidos Toweula, SE. MM. Ak. CA

NIP. 196505081994031005

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Tim Penguji Akhir
Pada Hari Jumat Tanggal 18 Juli Tahun, 2025 pukul 09.00 di Jurusan Akuntansi.

Oleh

Nama : Ferliana Elen Meidy Politon
NIM. 21042039

Dan yang bersangkutan dinyatakan

LULUS

Tim Penguji Akhir

Ketua Sidang/Penguji : Anita Ludia Vivian Wauran, SE.,AK.M
NIP. 1975061620000320001
Penguji I : Antonius Adolf Tandi, SE.,MSi.,Ak.,CA
NIP. 197404272003121001
Penguji II : Elisabeth Deisi Malonda,SE.,MAP
NIP. 196212129900112001



Raymond Fests Rombot, SE.Msi
NIP. 197402142003121002

Sekretaris Jurusan



Joseph Nugraha Tangon, SE.,MSA
NIP. 1976090420051101

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat adalah orisinal, merupakan hasil karya saya sendiri, Tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi manapun, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam tugas akhir ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustakanya.

Apabila dikemudian hari ditemukan bahwa dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan adanya unsur-unsur plagiasi, saya bersedia tugas akhir ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penulis



Ferliana Elen Meidy Politon
21042039

ABSTRAK

Politon Ferliana elen meidy, 2025. Analisis *Tax Compliance* Atas Pajak Penghasilan 23 : Perspektif Pelanggan Pada Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun Skripsi, Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan, Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Manado. Dibimbing Oleh Pembimbing I: Johanes Herbert Tene, SE.Ak.MSA dan Pembimbing II : Roslina H.D.S Limpeleh,SE,M,Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepatuhan wajib pajak atas kewajiban Pajak Penghasilan Pasal 23 dari sudut pandang pelanggan Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun. Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 23 merupakan pajak yang dikenakan atas penghasilan berupa imbalan jasa, sewa, dan penghasilan lainnya selain yang dipotong PPh Pasal 21. Kepatuhan pajak menjadi indikator penting dalam efektivitas penerimaan negara dan menunjukkan sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 17 pelanggan yang menggunakan jasa Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun selama tahun 2024-2025. Analisis data dilakukan dengan menghitung persentase kepatuhan berdasarkan indikator tax compliance yaitu: kesadaran wajib pajak, pemahaman peraturan perpajakan, ketepatan waktu dalam pembayaran dan pelaporan, serta persepsi terhadap pelayanan konsultan pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan telah mematuhi kewajiban pajak terkait PPh Pasal 23 dengan tingkat kepatuhan. Faktor utama yang memengaruhi kepatuhan adalah tingkat pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas layanan dari konsultan pajak. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti kurangnya pemahaman teknis dalam pengisian formulir SPT dan perubahan regulasi yang belum diketahui pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peran aktif konsultan pajak sangat membantu peningkatan kepatuhan pelanggan terhadap kewajiban Pajak Penghasilan Pasal 23. Disarankan agar edukasi pajak dan pendampingan teknis lebih ditingkatkan guna menjaga dan meningkatkan tingkat kepatuhan.

Kata Kunci: Tax Compliance, PPh 23, Wajib Pajak, Konsultan Pajak, Kepatuhan Pajak.

ABSTRACT

Politon Ferliana elen meidy, 2025. Analisis *Tax Compliance* Atas Pajak Penghasilan 23 : Perspektif Pelanggan Pada Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun Skripsi, . *Thesis, Applied undergraduate program in Tax Accounting, Department of accounting, Manado State Polytechnic. Guided by Supervisor I: Johaness Herbert Tene, SE.Ak.MSA and Supervisor II : Roslina H.D.S Limpeleh, SE,M,Si*

This study aims to analyze the level of tax compliance related to Income Tax Article 23 from the perspective of clients at the Yuli Rawun Tax Consultant Office. Income Tax Article 23 is imposed on income from services, rentals, and other earnings besides those subject to Article 21. Tax compliance is a crucial indicator of the effectiveness of state revenue and reflects the extent to which taxpayers fulfill their tax obligations voluntarily.

The method used in this research is descriptive quantitative, with data collected through questionnaires distributed to 17 clients who utilized the services of the Yuli Rawun Tax Consultant Office in 2024-2025 Data analysis was conducted by calculating compliance percentages based on key tax compliance indicators: taxpayer awareness, understanding of tax regulations, timeliness in payment and reporting, and perceptions of tax consultant services.

The results show that most clients comply with their tax obligations under Article 23, with a compliance. The main factors influencing compliance include understanding of tax rules and the quality of tax consultant services. However, there are still some obstacles, such as limited technical understanding of tax return forms and unawareness of regulatory changes.

The conclusion of this study is that the active role of tax consultants significantly contributes to improving client compliance with Income Tax Article 23 obligations. It is recommended that tax education and technical assistance be enhanced to maintain and improve compliance levels.

Keywords: *Tax Compliance, Income Tax Article 23, Taxpayer, Tax Consultant, Tax Obligatio*

RIWAYAT HIDUP

Nama : Ferliana Elen Meidy Politon
Nim : 21042039
Tempat Lahir : Luwuk
Tanggal Lahir : 20-5-2003
Nama Orang Tua
Ayah : Ferdinand K Politon
Ibu : Sherly L Makahekung
PTN : Politeknik Negeri Manado
SMA : SMK Negeri 1 Luwuk 2018-2021
SMP : SMP Negeri 6 Luwuk 2015-2018
SD : SDN Inpres Btn Kilongan Permai 2009-2015
Email : ferlianaelen@gmail.com
No Telepon : 089504388894



MOTTO

"Dengan usaha dan doa, tidak ada yang mustahil bagi Tuhan."

(Penulis)

"Kepatuhan dimulai dari kesadaran, dan kesadaran dimulai dari pengetahuan."

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar. Sang penuntun dan sumber hikmat dalam kehidupan penulis. Selama proses penyelesaian skripsi ini, penulis mendapat banyak bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Ferdinand K Politon dan Ibu Sherly L Makahekung yang telah memberikan kasih sayang dan cintanya, jerih payah dalam menyekolahkan, memberikan doa dan dukungan penuh dalam segala hal serta selalu mendoakan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kepada kakak Laki laki Fendly Politon, Bapak Jefri Makahekung sebagai om yang turut membantu penulis serta keluarga besar penulis yang berada di Luwuk dan Manado yang selalu memberikan dukungan selama proses kuliah.
3. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Akuntansi Perpajakan Politeknik Negeri Manado Angkatan 2021 yang telah mendukung serta berbagi ilmu pengetahuan, doa dan dukungan bersama penulis.

KATAPENGANTAR

Puji dan Syukur di Panjatkan kehadiran Tuhan yang maha kuasa karena kebaikan serta Penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul *“Analisis Tax Compliance atas Pajak Penghasilan 23 Perspektif Pelanggan di Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun”*.

Penulis berkerinduan menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Dra. Maryke Alelo, MBA selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Selvy Kalele, SE.,MSi selaku wakil Direktur Bidang Administrasi Umum dan Keuangan.
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait, ST., MT selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan.
5. Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama
6. Raymond Festus Rombott, SE.MSi. Msi selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
7. Joseph Nugraha Tangon, SE., MSA selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi.
8. Prof. Dr. Hedy D. Rumambi, SE., Ak., MM, CA., CSRS selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan.
9. Alpidos Toweula, SE.,MM.,Ak.,CA., BKP selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan.
10. Merry Ligia Sael, SE.,M.Si selaku Koordinator Program Studi Diploma III Akuntansi.
11. Johaness H. Tene, SE.,MSA.,AK.,CA., BKP selaku Kepala Laboratorium Akuntansi Keuangan.
12. Esrie A. N. Limpeleh, SE.,MM selaku Kepala Laboratorium Aplikasi Pengolahan Data.
13. Jacqueline G. Wenas, SE.,MSA selaku Kepala Laboratorium Sistem Informasi Akuntansi.
14. Dr. Ivonne H. Putong, SE.,AK.,M.,Ak CA selaku Kepala Laboratorium Pajak.
15. Antonius A. Tandi, SE.,M.Si.,Ak.,CA selaku Kepala TUK Akuntansi.

16. Dra. Revleen M. Kaparang, M.Pd selaku Ketua Panitia Magang.
17. Johanes H. Tene, SE.,MSA.,AK.,CA., BKP selaku Dosen Pembimbing 1
18. Roslina. H. D. S Limpeleh, SE,M.Si selaku Dosen Pembimbing 2
19. Dosen Penguji
20. Shane A. Pangemanan, SE., M.Si selaku Dosen Wali.
21. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Jurusan Akuntansi.
22. Untuk Kantor Jasa Akuntan dan Konsultan yang telah menjadi tempat penelitian penulis khususnya kepada Ibu Yuli Rawun selaku kepala kantor dan seluruh pegawai laainnya yang telah bersedia membantu dan memberikan kesempatan dalam melakukan penelitian skripsi, serta meluangkan banyak waktu untuk menjadi informan penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi terciptanya skripsi yang baik. Akhir kata, Penulis ucapkan terima kasih.

Manado, 18 Juli 2025

Ferliana Elen Meidy Politon

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.2.1 Batasan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5

2.1.1	Kepatuhan Pajak	5
2.1.2	Pajak Penghasilan Pasal 23.....	6
2.1.3	Peran Konsultan Pajak dalam Kepatuhan Pasal 23	9
2.1.4	Faktor-Faktor yang mempengaruhi <i>tax compliance</i> dalam perspektif pelanggan.....	12
2.1.5	Konsep <i>Tax Compliance</i>	15
2.2	Penelitian terdahulu.....	17
2.3	Kerangka Berpikir.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....		21
3.1	Jenis Penelitian	21
3.1.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.1.2	Sumber Data	21
3.2	Teknik Pengumpulan Data	22
3.3	Teknik Analisis Data.....	23
3.4	Deskripsi Hasil Responden	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		26
4.1	Gambaran umum Perusahaan	26
4.1.1	Sejarah Umum Perusahaan.....	26
4.1.2	Logo Perusahaan Gambar.....	27
4.1.3	Struktur Organisasi Dan Bidang Usaha	27
4.1.4	Deskripsi Pekerjaan	28
4.1.5	Visi Misi Dan Tujuan Perusahaan	29
4.2	Analisis <i>Tax Compliance</i> atau pajak penghasilan 23 perspektif pelanggan pada kantor konsultan pajak	29
4.2.1	Kepatuhan Formal.....	30
4.2.2	Kepatuhan Material.....	31
4.3	<i>Tax Compliance</i> atau pajak penghasilan 23 perspektif pelanggan pada kantor konsultan pajak.....	31

4.4 Hasil Wawancara <i>Tax Compliance</i> atas pajak penghasilan 23 Perspektif pelanggan pada kantor konsultan pajak yuli rawun.....	32
4.5 Permasalahan dan solusi <i>tax compliance</i> atas pajak penghasilan 23 perspektif pelanggan pada kantor konsultan pajak yuli rawun.....	33
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	36
5.1 Kesimpulan.....	36
5.2 Rekomendasi	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	39

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Profil Responden Berdasarkan Bentuk Usaha	24
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Usaha	24
Tabel 3.3 Persepsi Terhadap Peran Konsultan Pajak	25
Tabel 4.2 Struktur organisasi	27
Tabel 4.3 Tingkat Kepatuhan Formal	30
Tabel 4.4 Tingkat Kepatuhan Material	31
Tabel 4.5 Transkrip Wawancara	32
Tabel 4.6 Kuisioner Kepatuhan Sebelum	34
Tabel 4.7 Kuisioner Kepatuhan Sesudah	34
Tabel 4.8 Permasalahan dan Solusi <i>Tax Compliance</i>	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan	27
----------------------------------	----

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan komitmen yang diemban oleh masyarakat, dan sebagai wajib pajak kita akan mematuhi aturan yang ditetapkan pemerintah dalam hal pembayaran pajak. Kewajiban moral dan tanggung jawab untuk jujur, serta internalisasi keyakinan bahwa membayar pajak adalah cara aktif untuk meningkatkan kesejahteraan bersama, merupakan komitmen sebagai bagian dari dorongan intrinsik wajib pajak (Palar et al., 2024)

Pajak penghasilan pasal 23 (PPh Pasal 23), yaitu pemotongan pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak dalam negeri dan Bentuk Usaha Tetap yang berasal dari modal, penyerahan jasa atau penyelenggaraan kegiatan selain yang telah dipotong Pajak Penghasilan Pasal 21, yang dibayarkan, disediakan, untuk dibayarkan, atau telah jatuh tempo pembayarannya oleh badan pemerintah, subjek pajak dalam negeri, penyelenggara kegiatan, bentuk usaha tetap, perwakilan perusahaan luar negeri lainnya. (Lumunon & saerang, 2018)

Kantor Konsultan Pajak (KKP) seperti **Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun** memiliki peran penting dalam membantu Wajib Pajak memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya secara benar, lengkap, dan tepat waktu. Namun, tingkat kepatuhan klien terhadap pemotongan, penyetoran, dan pelaporan PPh Pasal 23 dapat bervariasi tergantung pada pemahaman, persepsi, dan pengalaman mereka terhadap layanan yang diberikan oleh KKP tersebut. Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun, sebagai salah satu penyedia jasa konsultasi perpajakan, memainkan peran strategis dalam membantu klien memahami dan memenuhi kewajiban perpajakan mereka, termasuk PPh Pasal 23.

Namun, pada kenyataannya, masih banyak Wajib Pajak yang belum sepenuhnya patuh terhadap ketentuan PPh Pasal 23. Permasalahan tersebut sering kali dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal, seperti kurangnya pemahaman perpajakan, rendahnya kesadaran hukum, persepsi negatif terhadap sistem pajak, kompleksitas administrasi, serta kurangnya edukasi dan pendampingan. Selain itu, penggunaan teknologi dan pelayanan oleh pihak ketiga seperti konsultan pajak juga

memainkan peran penting dalam meningkatkan atau justru menghambat kepatuhan pajak.

Kehadiran Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun menjadi alternatif solusi bagi Wajib Pajak, terutama para pelaku usaha kecil dan menengah yang membutuhkan bimbingan dalam mengelola kewajiban perpajakannya. Konsultan pajak tidak hanya berperan dalam aspek administratif, tetapi juga dalam memberikan edukasi, membentuk persepsi yang benar tentang pajak, dan meningkatkan motivasi kepatuhan secara sukarela (*voluntary compliance*). Akan tetapi, efektivitas peran konsultan pajak dalam meningkatkan kepatuhan terhadap PPh 23 masih perlu dianalisis lebih dalam, khususnya dari perspektif para pelanggan itu sendiri.

Sebelum menggunakan jasa kantor konsultan pajak yuli rawun, sebagian besar pelangga mengalami kendala dalam memahami dan menerapkan kewajiban perpajakan, khususnya terkait dengan pemotongan, pelaporan dan penyetoran pajak penghasilan (Pph) pasal 23. Minimnya pengetahuan mengenai ketentuan perpajakan serta kurangnya pemahaman terhadap jenis penghasilan yang dikenail Pph 23 menyebabkan banyak klien melakukan kesalahan administrasi atau bahkan tidak melaksanakan kewajiban pajaknya secara benar. hal ini berdampak pada potensi sanksi adminitrasi dan denda dari otoritasi pajak. Namun, setelah menggunakan jasa konsultan pajak yuli rawun, terdapat peningkatan signifikan dalam kepatuhan pajak para pelanggan. klien memperoleh pendampingan secara teknis dan edukatif, mulai perhitungan, pemotongan, hingga pelaporan pasal Pph 23. pelayanan konsultasi yang proaktif, termasuk pengingat jatuh tempo dan penyesuaian terhadap perubahan regulasi, membantu klien mejadi lebih patuh dan tepat waktu dalam memenuhi kewajiban. Dengan demikian peran konsultan pajak terbukti mampu meningkatkan kesadaran, pemahaman dan kepatuhan klien terhadap kewajiban perpajakan, khususnya klien Pph 23.

Penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis sejauh mana pelanggan KKP Yuli Rawun mematuhi kewajiban PPh 23, serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepatuhan mereka. Sementara itu, dari sisi praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi KKP dalam meningkatkan kualitas layanan dan edukasi kepada kliennya.

Meskipun sudah diatur dengan cukup rinci dalam ketentuan perundang-undangan perpajakan, pelaksanaan PPh Pasal 23 di lapangan masih menyisakan berbagai persoalan. Banyak wajib pajak, terutama pemotong pajak, yang belum

memahami secara utuh mengenai objek pajak, tarif, dan ketentuan teknis terkait penyeteroran dan pelaporan PPh Pasal 23. Hal ini mengakibatkan munculnya berbagai bentuk ketidakpatuhan, baik dalam bentuk keterlambatan setor/lapor, kesalahan dalam pemotongan, hingga tidak dipotongnya PPh 23 sama sekali atas transaksi yang seharusnya dikenai pajak.

Menurut (Rahayu siti, 2017) banyak wajib pajak masih kurang memahami kewajiban perpajakan, termasuk mekanisme pemotongan dan pelaporan PPh Pasal 23. Hal ini diperkuat oleh temuan di Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun, di mana beberapa pelanggan mengalami:

- A. Ketidaktahuan atau pemahaman yang keliru terhadap kewajiban mereka sebagai pemotong PPh Pasal 23.
- B. Ketergantungan yang tinggi terhadap konsultan pajak, tanpa adanya upaya untuk memahami kewajiban perpajakan secara mandiri.
- C. Keterlambatan dalam memberikan dokumen atau data pendukung yang diperlukan untuk proses pelaporan pajak.
- D. Kurangnya komunikasi efektif antara konsultan dan klien mengenai perubahan regulasi atau konsekuensi ketidakpatuhan.

Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan adanya celah dalam edukasi dan pemahaman perpajakan di kalangan wajib pajak, bahkan ketika mereka sudah menggunakan jasa profesional. Hal ini juga memunculkan pertanyaan mengenai efektivitas peran Kantor Konsultan Pajak dalam meningkatkan kepatuhan kliennya, khususnya dalam konteks PPh Pasal 23.

Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa peran dan manfaat jasa konsultan pajak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, dengan kontribusi pengaruh. Hal ini mengindikasikan bahwa jasa konsultan pajak menjadi salah satu faktor pendorong penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pelaporan PPh Pasal 23 Analisis peran konsultan pajak dalam meningkat kepatuhan wajib pajak KKP pratama jakarta tahun 2021 (Agustin & Irawan, 2023 Sementara itu, studi oleh (Syarifah Fadillah Natasha¹, Analisis Kepatuhan Pajak PPh Pasal 23 Pada Jasa *Outsourcing* (Studi, 2024) menunjukkan bahwa walaupun perhitungan dan pencatatan PPh Pasal 23 telah dilakukan dengan tepat, terdapat kelalaian dalam hal pelaporan yang dilakukan melebihi batas waktu yang ditentukan, sehingga menimbulkan potensi sanksi administratif

Dengan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

"Analisis *Tax Compliance* atas Pajak Penghasilan Pasal 23 Perspektif Pelanggan pada Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, berikut ini adalah rumusan masalah yang akan penulis bahas dalam penelitian ini yaitu :

Bagaimana *tax compliance* atas pajak penghasilan 23 perspektif pelanggan pada kantor konsultan pajak yuli rawun?

1.2.1 Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada analisis kepatuhan pajak (*tax compliance*) atas Pajak Penghasilan Pasal 23 (PPH 23) dari perspektif pelanggan yang menggunakan jasa di Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun.
2. Objek yang diteliti adalah pelanggan yang telah menggunakan layanan konsultasi perpajakan dari Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis *tax compliance* atas pajak penghasilan 23 perspektif pelanggan pada kantor konsultan pajak yuli rawun
2. Mengidentifikasi perubahan perilaku kepatuhan pajak dari sisi pemotongan, penyeteroran, dan pelaporan PPh 23 berdasarkan pengalaman langsung klien.
3. Mengevaluasi peran Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun dalam membantu meningkatkan pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan klien, khususnya terkait PPh 23.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Penelitian bagi Kantor Konsultan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan pendekatan kepada klien, khususnya dalam membimbing kepatuhan atas PPh Pasal 23.

2. Manfaat Penelitian bagi Akademis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu akuntansi, khususnya dalam bidang Perpajakan. Selain itu, penelitian ini dapat

menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Pajak Penghasilan 23

3. Manfaat Penelitian bagi Wajib Pajak (Pelanggan/Klien)

Manfaat bagi Wajib Pajak (Pelanggan/*Klien*) dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran tentang pentingnya mematuhi kewajiban perpajakan secara benar

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*)

2.1.1 Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*)

Kepatuhan pajak atau *tax compliance* adalah tingkat kesesuaian antara kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak dengan tindakan nyata yang dilakukan oleh Wajib Pajak tersebut dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam konteks ini, kepatuhan pajak mencakup berbagai aspek, mulai dari penghitungan, pelaporan, hingga pembayaran pajak yang benar dan tepat waktu. Ada beberapa teori utama yang digunakan dalam memahami perilaku kepatuhan pajak:

1. ***Economic Deterrence Theory***, Menurut teori ini, kepatuhan dipengaruhi oleh persepsi Wajib Pajak terhadap probabilitas audit, tingkat sanksi, dan potensi kerugian finansial akibat ketidakpatuhan. (Allingham, M.G, 1972)
2. ***Theory of Planned Behavior***, Perilaku individu dipengaruhi oleh niat yang berasal dari sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku (Ajzen, I. , 1991)
3. ***Fischer Model of Tax Compliance***, Model ini menjelaskan bahwa kepatuhan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain karakteristik demografis, sistem perpajakan, dan persepsi terhadap keadilan. (Fischer, C. M., Wartick, M., & Mark, M. M., 1992)
4. ***Behavioral Theory***, Menekankan bahwa faktor psikologis dan sosial, seperti moral pajak dan persepsi terhadap integritas otoritas pajak, mempengaruhi kepatuhan.

Kepatuhan pajak dapat dilihat dari dua perspektif utama: kepatuhan formal dan kepatuhan substantif. (Torgler, B., 2007)

1. Kepatuhan Formal (*Formal Compliance*)

Kepatuhan formal mengacu pada penyerahan laporan pajak (SPT) sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh otoritas pajak, tanpa memperhatikan apakah jumlah pajak yang dibayar sudah tepat atau tidak. Hal ini mencakup pelaporan yang tepat waktu, pengisian SPT yang lengkap, dan memenuhi prosedur administrasi pajak yang ada.

2. Kepatuhan Substantif (*Substantive Compliance*)

Kepatuhan substantif mengacu pada jumlah pajak yang dibayar, yang berarti kewajiban pajak yang sebenarnya harus dibayar oleh Wajib Pajak sesuai dengan perhitungan yang benar. Ini mencakup kewajiban untuk membayar pajak dengan jumlah yang tepat sesuai dengan pendapatan atau penghasilan yang diterima oleh Wajib Pajak. Kepatuhan substantif lebih memfokuskan pada kebenaran penghitungan pajak dan jumlah yang dibayar.

3. Kepatuhan dalam Pembayaran Pajak (*Payment Compliance*)

Merujuk pada perilaku wajib pajak dalam menyetor pajak tepat waktu dan sesuai ketentuan:

1. Menyetor pajak sebelum jatuh tempo
2. Menggunakan kode akun dan jenis pajak yang benar
3. Menghindari keterlambatan pembayaran yang bisa menimbulkan sanksi

4. Kepatuhan Pelaporan (*Reporting Compliance*)

Kepatuhan dalam menyampaikan laporan atau SPT secara akurat dan lengkap, antara lain:

1. Menyampaikan seluruh penghasilan dan transaksi yang wajib dilaporkan
2. Tidak menyembunyikan informasi atau memalsukan data
3. Melaporkan sesuai jadwal dan tanpa penundaan

5. Kepatuhan Sukarela (*Voluntary Compliance*)

Mengacu pada kemauan internal wajib pajak untuk mematuhi aturan tanpa harus diawasi secara langsung oleh otoritas pajak. Didorong oleh:

1. Kesadaran hukum
2. Rasa tanggung jawab moral
3. Kepercayaan terhadap pemerintah dan sistem perpajakan

2.1.2 Pajak Penghasilan Pasal 23

Pajak Penghasilan Pasal 23 (PPh 23) adalah pajak yang dikenakan terhadap penghasilan yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, yang bersumber dari penghasilan tertentu yang dibayarkan oleh pihak lain. Pajak ini dikenakan atas jenis

penghasilan tertentu yang tidak bersifat langsung dikenakan kepada Wajib Pajak itu sendiri, tetapi melalui pemotongan oleh pihak yang melakukan pembayaran penghasilan. PPh 23 mengatur mengenai pemotongan pajak pada sumber penghasilan atas beberapa jenis transaksi, seperti bunga, royalti, sewa, jasa, dan hadiah. Pemotongan pajak ini dilakukan oleh pemotong pajak yang terdiri dari pihak yang membayar penghasilan kepada penerima penghasilan, baik itu perusahaan, instansi pemerintah, atau individu.

1. Jenis-Jenis Penghasilan yang Dikenakan PPh 23

Dalam banyak buku perpajakan, disebutkan bahwa PPh 23 dikenakan terhadap jenis penghasilan sebagai berikut:

1. Bunga: Bunga yang diterima oleh Wajib Pajak, seperti bunga pinjaman, bunga deposito, dan bunga obligasi.
2. Royalti: Pembayaran yang diterima oleh Wajib Pajak sebagai pemegang hak atas kekayaan intelektual (misalnya paten, merek dagang, hak cipta).
3. Jasa: Pembayaran untuk penghasilan yang diterima sebagai imbalan dari suatu jasa yang diberikan oleh Wajib Pajak, misalnya jasa konsultasi, pelatihan, dan sejenisnya.
4. Sewa: Penghasilan yang diterima dari penyewaan harta, seperti tanah, bangunan, kendaraan, dan peralatan.

Hadiah dan Penghargaan: Hadiah yang diterima oleh individu atau badan yang tidak terkait dengan pekerjaan atau jasa

2. Tarif PPh 23

Buku perpajakan sering kali mengulas tarif yang dikenakan pada berbagai jenis penghasilan yang terkena PPh 23, yang umumnya berbeda-beda tergantung pada jenis penghasilan yang diterima. Beberapa tarif yang sering dibahas dalam buku teks perpajakan antara lain:

1. Bunga: Tarif 15% dari jumlah bruto penghasilan yang diterima.
2. Royalti: Tarif 15% dari jumlah bruto penghasilan yang diterima.
3. Sewa dan jasa: Tarif 2% dari jumlah bruto penghasilan yang diterima.
4. Hadiah atau penghargaan: Tarif 25% dari jumlah bruto penghasilan

3. Kewajiban Wajib Pajak yang Dikenakan PPh 2

1. Wajib Pajak yang menerima penghasilan yang dipotong PPh 23 juga memiliki kewajiban untuk:
2. Melaporkan Penghasilan dalam SPT Tahunan: Meskipun pajak sudah dipotong, Wajib Pajak tetap berkewajiban melaporkan penghasilan yang diterima dan PPh 23 yang telah dipotong dalam **Surat Pemberitahuan Tahunan** (SPT Tahunan) mereka. Hal ini untuk memastikan bahwa penghasilan tersebut sudah tercatat dengan benar dan sesuai dengan peraturan perpajakan.
3. Memastikan Keakuratan Pemotongan: Wajib Pajak yang menerima penghasilan juga harus memeriksa apakah pemotongan PPh 23 dilakukan dengan benar sesuai dengan tarif yang berlaku. Jika terdapat kelebihan atau kekurangan pemotongan, hal tersebut harus dikoreksi sesuai dengan ketentuan.

4. Tujuan dan Fungsi PPh 23

Buku perpajakan sering kali mencatat bahwa tujuan utama dari PPh 23 adalah untuk memudahkan sistem pemungutan pajak, meningkatkan tingkat kepatuhan pajak, dan mempercepat aliran pendapatan negara. Selain itu, pemotongan yang dilakukan pada sumber penghasilan ini juga bertujuan untuk mengurangi beban administratif bagi Wajib Pajak dan memperlancar proses pembayaran pajak kepada negara.

2.1.3 Peran Konsultan Pajak dalam kepatuhan pajak

Konsultan pajak merupakan pihak profesional yang memiliki keahlian di bidang perpajakan dan bertugas untuk membantu Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Peran konsultan pajak sangat krusial dalam meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak, khususnya dalam hal memahami, menghitung, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang. Konsultan pajak adalah pihak profesional yang memberikan jasa di bidang perpajakan, mulai dari pengisian SPT, perencanaan pajak (*tax planning*), hingga pendampingan dalam sengketa perpajakan. Menurut Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI), fungsi konsultan pajak mencakup:

1. Memberikan pemahaman terhadap peraturan perpajakan yang kompleks
2. Membantu dalam kepatuhan formal
3. Menyusun strategi optimal dalam memenuhi kewajiban pajak
4. Menjembatani komunikasi antara Wajib Pajak dan otoritas pajak

konsultan sangat krusial terutama bagi Wajib Pajak yang kurang memahami peraturan PPh 23 yang sering berubah dan cukup teknis. Layanan konsultan yang baik akan berdampak pada peningkatan *tax compliance* klien..

1. Definisi Konsultan Pajak

Menurut *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 111/PMK.03/2014* tentang Konsultan Pajak, konsultan pajak adalah orang yang memberikan jasa kepada Wajib Pajak untuk membantu dalam hal:

1. Perencanaan pajak,
2. Pelaksanaan kewajiban perpajakan,
3. Konsultasi atas peraturan pajak yang berlaku,
4. Pendampingan dalam pemeriksaan atau sengketa pajak.

2. Peran Konsultan Pajak dalam Mendorong Kepatuhan

Konsultan pajak berperan sebagai penghubung antara Wajib Pajak dan otoritas perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak), sehingga kehadirannya dapat mendorong Wajib Pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Peran tersebut meliputi:

a. Memberikan Edukasi dan Pemahaman

Banyak Wajib Pajak yang belum memahami ketentuan perpajakan secara menyeluruh. Konsultan pajak memberikan edukasi terkait regulasi pajak, termasuk perubahan peraturan terbaru, sehingga membantu Wajib Pajak memahami kewajiban mereka secara benar.

b. Membantu Perhitungan dan Pelaporan

Konsultan pajak membantu menghitung jumlah pajak yang terutang secara akurat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta membantu dalam penyusunan dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik bulanan maupun tahunan. Hal ini mengurangi risiko kesalahan dan sanksi administrasi.

c. Perencanaan Pajak (*Tax Planning*)

Perencanaan pajak yang legal (*legal tax avoidance*) dapat membantu perusahaan atau individu dalam mengelola kewajiban pajaknya secara efisien dan optimal tanpa melanggar hukum. Konsultan pajak menyusun strategi agar beban pajak bisa diminimalkan secara sah.

d. Pendampingan dalam Pemeriksaan Pajak

Dalam kasus pemeriksaan pajak atau sengketa pajak, konsultan pajak berperan sebagai pendamping dan penasihat. Mereka membantu menjelaskan data kepada petugas pajak serta menyusun argumentasi yang mendukung Wajib Pajak sesuai regulasi.

e. Mengurangi Ketidakpatuhan

Dengan bantuan konsultan, potensi ketidaktahuan atau kekeliruan dalam pemenuhan kewajiban pajak dapat diminimalisir. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, baik dari sisi administratif maupun substantif.

3. Dampak Positif terhadap Kepatuhan Pajak

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan konsultan pajak secara signifikan berhubungan dengan peningkatan kepatuhan pajak. Peran konsultan sebagai pihak ketiga yang objektif mampu menjembatani kesenjangan informasi dan administrasi antara Wajib Pajak dan DJP.

4. Etika dan Tanggung Jawab Konsultan Pajak

Konsultan pajak juga memiliki tanggung jawab moral dan profesional dalam menjalankan tugasnya, yaitu dengan menjunjung tinggi kode etik profesi. Mereka tidak boleh menganjurkan atau membantu klien untuk melakukan penghindaran pajak secara ilegal (*tax evasion*), manipulasi laporan keuangan, atau pelanggaran lainnya.

5. Relevansi Konsultan Pajak dengan PPh Pasal 23

Dalam konteks Pajak Penghasilan Pasal 23, konsultan pajak berperan penting untuk memastikan bahwa pemotongan, penyetoran, dan pelaporan pajak telah dilakukan sesuai peraturan. Mereka juga membantu dalam pembuatan bukti potong, penginputan data di aplikasi e-bupot, hingga pelaporan dalam SPT Masa PPh 23

2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Tax Compliance* dalam Perspektif Pelanggan

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) merupakan bentuk perilaku Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam konteks pelanggan atau pengguna jasa konsultan pajak, terdapat sejumlah faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan pajak, baik secara internal maupun eksternal. Memahami faktor-faktor ini sangat penting untuk merumuskan strategi peningkatan kepatuhan pajak, khususnya dari sudut pandang pengguna jasa (klien)

konsultan pajak.

1. Pemahaman dan Pengetahuan Pajak

Tingkat pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan menjadi faktor utama dalam menentukan kepatuhan. Wajib Pajak yang memahami hak dan kewajibannya secara baik cenderung lebih patuh dalam menyampaikan SPT dan membayar pajaknya. Sebaliknya, rendahnya literasi pajak dapat menimbulkan kekeliruan dan ketidakpatuhan, baik yang disengaja maupun tidak.

Contoh : Seorang pemilik usaha kecil sebelumnya tidak mengetahui bahwa pembayaran jasa konsultan dikenai PPh Pasal 23. Setelah mendapatkan penjelasan dari Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun, ia mulai memotong dan menyeteror PPh 23 sesuai ketentuan, serta melaporkannya melalui e-Bupot.

2. Persepsi terhadap Sistem Perpajakan

Pandangan pelanggan terhadap sistem perpajakan, termasuk tarif, keadilan, kemudahan layanan, dan akuntabilitas petugas pajak, turut memengaruhi kepatuhan mereka. Jika sistem dianggap adil dan transparan, maka Wajib Pajak akan lebih termotivasi untuk patuh. Sebaliknya, sistem yang dianggap rumit atau tidak adil dapat menurunkan motivasi untuk patuh.

Contoh : Seorang wajib pajak merasa keberatan dengan beban administrasi yang rumit dalam pengisian bukti potong dan pelaporan PPh 23. Namun setelah mendapatkan pendampingan dari konsultan, ia menyadari bahwa sistem e-Bupot justru memberikan kemudahan dan efisiensi dibandingkan dengan cara manual sebelumnya, sehingga persepsinya terhadap sistem perpajakan berubah menjadi lebih positif. PPh 23 secara elektronik, mereka merasa sistem lebih praktis dan mudah diakses.

3. Kualitas Pelayanan Konsultan Pajak

Kualitas jasa yang diberikan oleh konsultan pajak juga menjadi salah satu faktor penting. Pelanggan yang merasa terbantu dan percaya dengan profesionalisme konsultan akan lebih patuh karena dibimbing untuk menjalankan kewajiban perpajakan secara benar. Konsultan yang aktif memberikan edukasi, pengingat jatuh tempo, serta perencanaan pajak yang baik, akan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan klien.

Contoh : Seorang klien UMKM awalnya mengalami kesulitan memahami tarif dan dasar pemotongan PPh 23 atas jasa teknik. Namun setelah didampingi secara konsisten oleh konsultan pajak, ia tidak hanya terbantu dalam proses administrasi, tetapi juga

mulai memahami pentingnya pelaporan yang tepat waktu. Klien merasa puas karena pelayanan tidak hanya menyelesaikan masalah, tetapi juga meningkatkan pengetahuan perpajakannya.

4. Sikap dan Niat Kepatuhan (*Tax Morale & Intention*)

Sikap internal dari pelanggan terhadap pajak, seperti kesadaran moral, niat untuk patuh, dan komitmen terhadap aturan, juga sangat berpengaruh. Sikap positif terhadap pentingnya pajak dalam pembangunan negara akan mendorong kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*), dibandingkan dengan kepatuhan karena takut sanksi (*enforced compliance*)

Contoh : Seorang klien mengaku sebelumnya hanya memenuhi kewajiban pajak karena takut terkena sanksi. Namun setelah memahami fungsi dan manfaat pajak melalui edukasi yang diberikan konsultan, ia mulai merasa bertanggung jawab secara moral untuk membayar pajak. Ia bahkan mulai menyusun jadwal internal untuk memastikan pelaporan pajak dilakukan secara teratur setiap bulan, tanpa perlu diingatkan. Pengaruh Sosial dan Lingkungan

5. Risiko dan Sanksi Perpajakan

Ketakutan terhadap risiko pemeriksaan pajak, denda, atau sanksi administratif juga menjadi salah satu pendorong kepatuhan. Namun, kepatuhan yang didasari oleh rasa takut bersifat sementara dan tidak mencerminkan kesadaran pajak yang sehat.

Contoh : Seorang klien pernah terlambat menyampaikan laporan PPh 23 dan dikenakan sanksi administrasi sebesar Rp100.000 per masa pajak. Setelah itu, ia menjadi lebih waspada terhadap tenggat waktu pelaporan dan meminta bantuan konsultan untuk membuat pengingat bulanan. Ia juga mulai menyadari pentingnya konsultasi rutin untuk menghindari kesalahan pelaporan dan potensi denda lainnya.

6. Kemudahan Akses Teknologi dan Layanan Digital

Perkembangan teknologi informasi dalam perpajakan seperti *e-filing*, *e-bupot*, dan *e-billing* telah mempermudah pelanggan dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Pelanggan yang memiliki akses dan kemampuan menggunakan sistem digital akan lebih mudah untuk patuh dibandingkan dengan mereka yang tidak familiar.

Contoh : Seorang klien UMKM di Manado sebelumnya harus mencetak dan mengisi bukti potong PPh 23 secara manual. Setelah mendapatkan pelatihan dan akses ke e-Bupot oleh konsultan, ia dapat membuat bukti potong dan melapor secara online dalam hitungan menit. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga meningkatkan

kepercayaannya terhadap sistem perpajakan digital.

7. Reputasi dan Kredibilitas Konsultan Pajak

Konsultan pajak yang memiliki reputasi baik cenderung dipercaya oleh klien dalam mengelola kewajiban pajaknya. Kredibilitas ini membangun rasa aman dan nyaman bagi pelanggan, sehingga mereka lebih patuh karena merasa didampingi oleh tenaga profesional yang kompeten.

Contoh : Seorang pengusaha jasa konstruksi mengaku awalnya enggan menggunakan konsultan pajak karena khawatir akan penyalahgunaan data. Namun setelah mendapat rekomendasi dari mitra bisnis tentang reputasi Yuli Rawun sebagai konsultan yang profesional dan terpercaya, ia akhirnya memutuskan untuk menggunakan jasanya. Sejak itu, pengusaha tersebut rutin melaporkan dan menyetor PPh 23 secara tepat waktu dengan bimbingan konsultan, tanpa lagi merasa ragu.

2.1.5 Konsep *Tax Compliance*

Tax compliance atau kepatuhan pajak adalah suatu kondisi di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak otoritas pajak.

Konsep ini menjadi elemen penting dalam sistem perpajakan modern karena menyangkut keberhasilan penerimaan negara yang bersumber dari pajak.

1. Pengertian *Tax Compliance*

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) merupakan “kesediaan individu dan entitas kena pajak lainnya untuk bertindak sesuai dengan semangat serta hukum dan administrasi perpajakan tanpa paksaan”. Kepatuhan Wajib Pajak diukur dari tax gap yaitu perbedaan antara pajak yang seharusnya dibayarkan (potensi pajak) dengan pajak yang dibayarkan. Semakin besar tax gap, menunjukkan semakin besar upaya Wajib Pajak untuk meminimalkan jumlah pajak terutang.

(Alabede, 2011) mengidentifikasi tiga bentuk kepatuhan, yaitu : *committed compliance*, *capitulative compliance* dan *creative compliance*. *Committed compliance* merupakan kesediaan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajak tanpa paksaan; *capitulative compliance* adalah kepatuhan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban pajak dengan paksaan; *creative compliance* adalah kepatuhan Wajib Pajak yang dilakukan dengan mencari peluang penghematan pajak dengan memanfaatkan kelemahan peraturan perundang-

undangan perpajakan, misal melalui celah pengakuan pendapatan dan biaya yang dapat dikurangkan. Sedangkan menurut (Kichler, 2010) mengidentifikasi ada 2 jenis kepatuhan yaitu kepatuhan bersifat sukarela dan paksaan. Kepatuhan sukarela adalah kesediaan Wajib Pajak sendiri untuk mematuhi arahan dan peraturan otoritas pajak. Kepatuhan yang dipaksakan adalah kepatuhan Wajib Pajak yang timbul karena adanya ancaman dan penerapan audit dan denda. (Dewi Prastiwi , 2021)

2. Dimensi-Dimensi *Tax Compliance*

Tax compliance mencakup beberapa aspek yang dapat diukur dan diamati, yaitu:

a. Kepatuhan Formal (*Formal Compliance*)

Yaitu kesesuaian tindakan Wajib Pajak terhadap kewajiban administratif, seperti:

1. Menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan) tepat waktu
2. Melakukan pemotongan dan penyetoran pajak sesuai jadwal
3. Menyimpan dokumen yang diperlukan

b. Kepatuhan Material (*Material Compliance*)

Yaitu kesesuaian antara jumlah pajak yang dibayar dengan pajak yang sebenarnya terutang. Dalam aspek ini, kejujuran dalam pelaporan penghasilan dan biaya sangat ditekankan.

c. Kepatuhan Sukarela (*Voluntary Compliance*)

Kondisi di mana Wajib Pajak dengan kesadaran sendiri memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa paksaan.

d. Kepatuhan karena Tekanan (*Enforced Compliance*)

Kondisi di mana Wajib Pajak hanya patuh karena takut terhadap pemeriksaan, denda, atau sanksi pidana.

3. Teori-Teori yang Melandasi *Tax Compliance*

Beberapa teori yang sering digunakan untuk menjelaskan perilaku kepatuhan pajak, antara lain:

1. *Economic Deterrence Theory*: Wajib Pajak akan patuh jika manfaat dari kepatuhan lebih besar daripada biaya atau risiko dari ketidakpatuhan. Artinya, semakin tinggi risiko sanksi atau denda, semakin tinggi tingkat kepatuhan.
2. *Theory of Planned Behavior*: Menjelaskan bahwa niat untuk patuh dipengaruhi

oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol terhadap perilaku. Artinya, jika seseorang merasa bahwa patuh itu penting, dan lingkungannya juga mendorongnya untuk patuh, maka ia lebih cenderung patuh.

3. *Slippery Slope Framework* : Menjelaskan bahwa kepatuhan dipengaruhi oleh dua faktor utama: *trust in authorities* (kepercayaan kepada otoritas pajak) dan *power of authorities* (kekuatan pengawasan dari otoritas pajak). Kombinasi keduanya dapat menghasilkan kepatuhan yang optimal

4. Faktor yang Mempengaruhi *Tax Compliance*

Faktor-faktor utama yang memengaruhi *tax compliance* meliputi:

1. Tingkat pengetahuan perpajakan
2. Kesadaran Wajib Pajak
3. Persepsi terhadap keadilan sistem pajak
4. Kualitas layanan perpajakan
5. Efektivitas sanksi dan pengawasan
6. Peran konsultan pajak dalam memberikan edukasi dan panduan

5. Pentingnya *Tax Compliance*

Tax compliance berperan penting dalam menjaga kelangsungan penerimaan negara. Ketika Wajib Pajak secara sukarela dan sadar menjalankan kewajibannya, maka sistem perpajakan dapat berjalan secara efisien, biaya pengawasan bisa ditekan, dan kepercayaan antara otoritas dan masyarakat dapat terbangun.

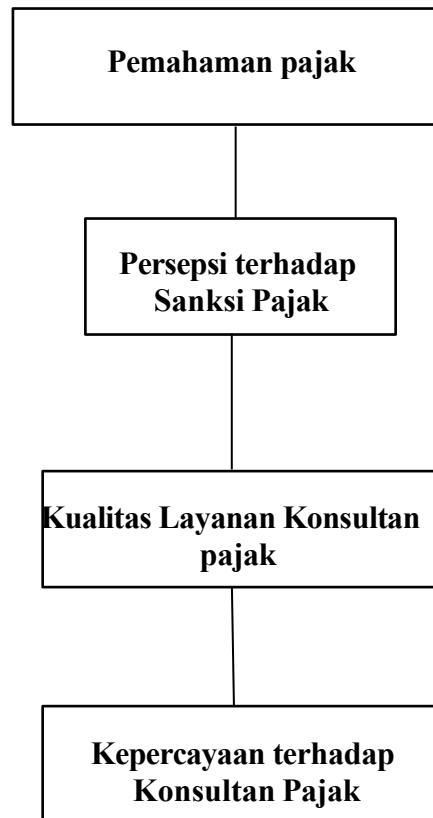
2.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama & Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	(Yuliana, 2020)	Pengaruh Kepatuhan Pajak Penghasilan Pasal 23 terhadap Pembayaran Jasa Konsultasi Pajak di Indonesia"	Metode Kuantitatif	Penelitian ini membahas tentang kantor konsultan pajak yang belum sepenuhnya memahami prosedur pemotongan PPh Pasal 23 meskipun mereka memahami kewajiban mereka untuk memotong dan menyetorkan pajak.	Membahas mengenai pajak penghasilan pasal 23 dan mengidentifikasi bahwa kurangnya pemahaman mengenai regulasi menjadi salah satu penyebab utama rendahnya kepatuhan.	Membahas lebih luas tentang pembayaran pajak di indonesia
2.	Puspa, dkk (2021)	Analisis Kepatuhan Pajak Penghasilan Pasal 23 pada Pembayaran Jasa Konsultasi di Jakarta	Metode kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kantor konsultan pajak yang lebih besar dengan sistem administrasi yang terorganisir cenderung memiliki tingkat	Sama sama membahas analisis kepatuhan penghasilan pasal 23 dan pembayaran jasa konsultasi	Penelitian ini memiliki perbedaan karena lebih membahas sistem administrasi

				kepatuhan yang lebih tinggi,		
3.	Surdiman (2021)	Efektivitas Sistem Administrasi Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan untuk Pembayaran Jasa Konsultasi"	Metode Kualitatif dan Kuantitatif	mengamati hubungan antara sistem administrasi pajak yang efisien dan kepatuhan dalam pembayaran PPh Pasal 23 oleh perusahaan penyedia jasa	Hasil penelitian sama sama membahas perusahaan dalam mematuhi kewajiban pajak mereka.	Penelitian ini lebih membahas mengenai efektifitas sistem administrasi pajak
4.	Rahmawati (2022)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Penghasilan Pasal 23 pada Pembayaran Jasa Konsultan Pajak di Indonesia	Metode kuantitatif	Penelitian ini menemukan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kepatuhan adalah pengetahuan tentang peraturan perpajakan, sistem administrasi perpajakan yang digunakan, serta pengawasan dari otoritas pajak Persamaannya yaitu membahas kepatuhan pajak pph pasal 23 dalam	Persamaannya yaitu membahas kepatuhan pajak pph pasal 23 dalam pembayaran jasa konsultasi pajak	Penelitian ini membahas lebih luas pajak penghasilan pasal 23 jasa konsultan pajak di indonesia

				pembayaran jasa konsultasi pajak		
5.	Momongan, Anastasia Anggreini (2015)	Akuntansi Pajak Penghasilan Pasal 23 pada Kkp Vaudy Starworld dan Partners	Metode Kuantitatif	mengamati hubungan antara kepatuhan dalam pembayaran PPh Pasal 23 oleh perusahaan penyedia jasa	Hasil penelitian sama sama membahas perusahaan Dalam mematuhi kewajiban pajak mereka.	Penelitian ini lebih membahas mengenai efektifitas sistem pajak

2.3 Kerangka Berpikir



Penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa kepatuhan wajib pajak atas kewajiban PPh Pasal 23 dapat ditingkatkan melalui peningkatan pemahaman, persepsi sanksi yang tepat, kualitas pelayanan, serta kepercayaan terhadap penyedia jasa konsultasi perpajakan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian kualitatif ini, merupakan metode yang fokus pada pengamatan yang mendalam. Oleh karenanya, penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif.

Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan cara pengumpulan data yang sedalam-dalamnya pula, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail suatu data yang diteliti.

Metode deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang terjadi pada masa sekarang atau yang sedang berlangsung, bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang terjadi sebagaimana mestinya pada saat penelitian dilakukan

3.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun yang berlokasi di Jl. Tikala Ares, no 83 Kec. Tikala, Kota Manado, Sulawesi Utara.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan dari mekanisme penerapan, prosedur pelaporan dan efektifitas penerapan dan pelaporan, sampai pembuatan proposal skripsi ini, dilakukan selama empat bulan terhitung sejak Februari tanggal 3-Mei 2025.

3.1.2 Sumber Data

Data Primer

1. Wawancara: Wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses pemotongan dan penyetoran PPh Pasal 23 di Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun. Pihak-pihak tersebut bisa berupa:

- a. Konsultan Pajak
 - b. Klien / Pelanggan konsultasi terkait kewajiban perpajakan.
2. Observasi: Mengamati langsung proses administratif dan pemotongan pajak yang terjadi di kantor konsultan pajak yuli rawun, termasuk dokumen-dokumen yang digunakan dalam proses tersebut, seperti faktur, bukti pemotongan pajak, dan bukti setoran pajak.
3. Kuesioner/Survei: Menyebarkan kuesioner kepada pihak terkait, yaitu 25 klien yang menerima jasa konsultasi pajak. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan mengenai pemahaman tentang kewajiban PPh Pasal 23 dan proses pembayaran yang dilakukan.

Data Sekunder

1. Studi Kasus atau Laporan Penelitian Sebelumnya: Studi atau penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang relevan dengan kepatuhan perpajakan atau analisis PPh Pasal 23, baik yang dilakukan oleh instansi pemerintah, lembaga riset, atau universitas

3.2 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Wawancara (Interview) Tujuan: Untuk mendapatkan informasi langsung dari pihak yang terlibat dalam pemotongan dan penyetoran PPh Pasal 23, seperti Konsultan Pajak, dan karyawan pajak di kantor tersebut.

Jenis Wawancara:

- a. Wawancara Terstruktur: Menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya untuk memperoleh jawaban yang terstandardisasi. Misalnya, pertanyaan tentang prosedur pemotongan PPh Pasal 23, kesesuaian dengan peraturan perpajakan, dan kendala yang dihadapi. Sumber Wawancara: Konsultan pajak dan Pelanggan
- b. Observasi (*Observation*) Tujuan: Untuk mengamati langsung praktik perpajakan yang dilakukan di Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun, terutama terkait pemotongan PPh Pasal 23 dan proses penyetoran pajak. Metode:
 1. Observasi Partisipatif: Peneliti dapat terlibat dalam proses administrasi pajak dan mengamati prosedur yang dijalankan secara langsung.

2. Observasi Non-partisipatif: Peneliti hanya mengamati tanpa terlibat dalam kegiatan tersebut. Contoh: Mengamati proses pembuatan dan penyimpanan dokumen bukti pemotongan pajak (misalnya, bukti potong PPh Pasal 23) serta pemenuhan kewajiban pembayaran pajak oleh kantor tersebut.
- c. Kuesioner (*Questionnaire*) Tujuan: Mengumpulkan data dari berbagai responden terkait dengan pengetahuan dan praktik kepatuhan pajak di Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun. Metode:
 1. Kuesioner Terbuka: Memberikan kesempatan bagi responden untuk memberikan jawaban lebih mendalam dan deskriptif. Sumber Responden: Kuesioner dapat disebar kepada pihak internal kantor seperti akuntan, manajer pajak, serta klien yang menerima layanan konsultasi perpajakan.
- d. Dokumentasi (*Document Review*)
Tujuan: Mengumpulkan data sekunder dari berbagai dokumen yang berkaitan dengan pemotongan dan penyetoran PPh Pasal 23 serta laporan-laporan perpajakan lainnya.

3.3 TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis data yang digunakan yaitu Teknik analisis dekriptif yang berusaha untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang berhubungan dengan fenomena yang sedang diteliti dengan sistematis dan akurat. Contohnya berupa data berbentuk uraian yang di ambil dari kusioner, observasi, survey, wawancara

Metode analisis data merupakan proses penyerdehanaan data yang dapat dibaca dan mudah untuk dipahami. Dengan cara mencatat dan memaparkan secara tertulis mengenai *tax compliance* atas pajak penghasilan 23: perspektif pelanggan

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, atau kepercayaan orang yang diteliti; kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka . Penelitian kualitatif pada umumnya dirancang untuk memberikan pengalaman senyatanya dan menangkap makna sebagaimana yang tercipta di lapangan penelitian melalui interaksi langsung antara peneliti dan yang diteliti. Penelitian kualitatif merupakan suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial berdasarkan

pada penciptaan gambaran holistic lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah

3.4 Deskripsi Hasil Responden

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 25 responden yang merupakan klien dari Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun. Kriteria responden adalah klien aktif yang telah melakukan kewajiban PPh Pasal 23 selama minimal 1 tahun.

Tabel 3.1
Profil Responden Berdasarkan Bentuk Usaha

Bentuk Usaha	Jumlah	Persentase
Perusahaan CV/PT	16	64%
Usaha Perorangan	9	36%
Total	25	100%

Sumber : Data Perusahaan

Berdasarkan data bentuk usaha maka responden pada kantor konsultan pajak yuli rawun dibagi menjadi dua bagian yaitu Perusahaan CV/PT dan Usaha Perorangan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 3.1 yang menunjukkan bahwa perusahaan CV/PT lebih dominan dibandingkan usaha perorangan. Dari hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa perusahaan CV/PT sebanyak 16 orang dengan tingkat *persentase* 64% dan untuk usaha perorangan sebanyak 9 orang dengan tingkat persentase 36%

Tabel 3.2
Profil Responden Berdasarkan Jenis Usaha

Bentuk Usaha	Jumlah	Persentase
Perdagangan	13	52%
Jasa	10	40%
Konstruksi	2	8%
Total	25	100%

Sumber : Data Perusahaan

Berdasarkan data jenis usaha maka responden pada kantor konsultan yuli rawun dibagi menjadi tiga yaitu perdagangan, jasa dan konstruksi. hal ini dapat dilihat dari tabel 3.2 yang menunjukkan bahwa perdagangan lebih dominan dibandingkan jasa dan

konstruksi. dari hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa jenis usaha perdagangan sebanyak 13 orang dengan tingkat *persentase* 52% , untuk jenis usaha jasa ebanyak 10 orang dengan *persentase* 40% dan untuk konstruksi 2 orang dengan *persentase* 8%.

Tabel 3.3
Persepsi Terhadap Peran Konsultan Pajak

Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Jumlah
Konsultan membantu memahami peraturan PPh 23	11	14	25
Konsultan membantu menghindari denda dan sanksi	9	16	25
Konsultan mempermudah proses administrasi PPh 23	5	20	25

Sumber : Data Perusahaan

Dari hasil penelitian table 3.3 menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun telah memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan cukup baik dari aspek formal maupun material. Hal ini tidak terlepas dari kontribusi besar dari konsultan dalam memberikan edukasi dan asistensi pelaporan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Yuli Rawun Konsultan Pajak didirikan pada tahun 2018 oleh Yuli Rawun, seorang profesional yang telah memiliki latar belakang kuat di bidang akuntansi dan perpajakan. Perusahaan ini berlokasi di Jalan Tikala Ares, dan sejak awal berdirinya telah memegang komitmen untuk memberikan pelayanan konsultasi perpajakan yang jujur, profesional, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Dengan bermodalkan sertifikat resmi Konsultan Pajak, Yuli Rawun membangun perusahaan ini Bersama karyawan yang juga memiliki semangat dan integritas tinggi dalam melayani klien. Meskipun dimulai dengan tim yang kecil, perusahaan ini mampu menangani berbagai kebutuhan perpajakan dari klien perorangan, UMKM, hingga badan usaha

Layanan yang diberikan meliputi:

- 1) Konsultasi dan pendampingan pajak
- 2) Pengisian dan pelaporan SPT Masa & Tahunan
- 3) Penyusunan laporan keuangan
- 4) Perencanaan pajak (*tax planning*)
- 5) Pendampingan dalam pemeriksaan dan sengketa pajak

Seiring perkembangan dunia usaha dan perpajakan di Indonesia, Yuli Rawun Konsultan Pajak terus memperbarui pengetahuan dan keahlian, termasuk mengikuti pelatihan serta pembaruan regulasi pajak terkini. Perusahaan ini dikenal dengan pendekatannya yang personal namun profesional, menjadikan setiap klien merasa nyaman dan terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hingga saat ini, Yuli Rawun Konsultan Pajak tetap menjadi mitra terpercaya bagi para wajib pajak di wilayah sekitarnya, dengan reputasi yang dibangun atas dasar kepercayaan, akurasi, dan pelayanan yang berkualitas.

4.1.2 Logo Perusahaan gambar

1.1 logo perusahaan

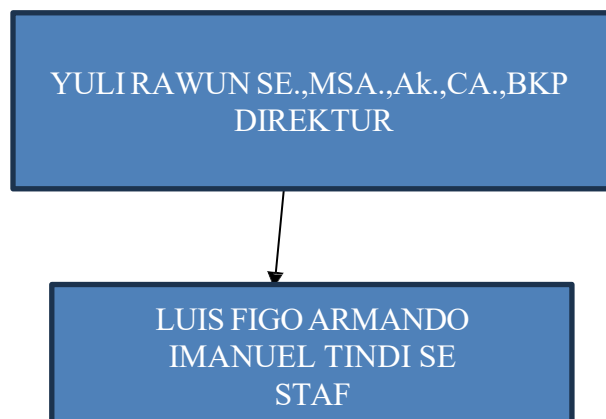


Sumber: *Data Perusahaan*

4.1.3 Struktur organisasi dan bidang usaha

Setiap Organisasi atau departemen memiliki struktur organisasi. Keberadaan sangat penting bagi kelancaran aktifitas organisasi atau departemen yang bersangkutan. Oleh karenanya struktur organisasi adalah sesuatu kerangka yang menunjukkan tugas seseorang di dalam organisasi, sehingga jelas batas batasnya hubungannya, wewenanganya dan tanggung jawab nya dalam usaha 9 untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Berikut struktur organisasi di Kantor Jasa Akuntansi dan konsultan pajak Yuli Rawun:

Tabel 4.2 Struktur oerorganisasi



Sumber: *Data Perusahaan*

4.1.4 Deskripsi Pekerjaan

Deskripsi pekerjaan ini menjelaskan apa saja tugas dari setiap bagian yang ada dalam struktur organisasi. Deskripsi pekerjaan yang ada pada Kantor Jasa Akuntan dan Konsultan Pajak Yuli Rawun sebagai berikut:

1) Direktur Tugas direktur pada kantor jasa akuntan dan konsultan pajak yaitu:

- a) Memimpin perusahaan
- b) Bertanggung jawab atas seluruh aktivitas perusahaan
- c) Mengawasi dan mengkoordinasi pelaksanaan kegiatan perusahaan
- d) Mengadakan pertemuan dengan klien
- e) Membuat keputusan dalam perusahaan

2) Staff Bagian akuntansi dan pajak Bagian akuntansi pada kantor jasa akuntan dan konsultan pajak Yuli Rawun,yaitu:

- a) Melengkapi laporan keuangan perpajakan dan menyelesaikan masalah 10 intern tentang laporan keuangan
- b) Menyusun laporan keuangan perpajakan klient dan menghitung pajak kurang/lebih bayar dari klien wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan usaha
- c) Menyusun rencana perpajakan untuk optimalisasi pajak.
- d) Approval laporan pajak masa dan tahunan secara akurat dan tepat waktu.
- e) Melakukan verifikasi transaksi perusahaan yang terkait aspek pajak
- f) Menangani audit pajak dan menyusun anggaran tahunan bagian pajak.

3) Lingkup Kerja Perusahaan Kantor Jasa Akuntan dan Konsultan Pajak Yuli Rawun memiliki 3(tiga) unit pekerjaan untuk melaksanakan usaha ,yakni :

1. Aktivitas Akuntansi, Pembukuan Dan Pemeriksaan

- a. mencakup kegiatan penyediaan jasa pembukuan dan akuntansi penyusunan dan analisis laporan keuangan
- b. persiapan alau pemeriksaan,/audit laporan keuangan
- c. pengujian laporan keuangan dan sertifikasi keakuratannya

2. Aktivitas Konsultan Pajak

- a. Penyiapan pengembalian pajak pendapatan usaha dan perseorangan
- b. Penyedia jasa bantuan nasihat dan perwakilan (selain perwakilan hukum)atas nama klien dihadapan petugas pajak

3. Aktivitas Konsultasi Manajemen penyediaan jasa usaha ini dapat mencakup bantuan nasihat. bimbingan dan operasional berbagai fungsi manajemen. konsultasi

prosedur akuntansi, anggaran belanja. pemberian nasihat dalam bantuan untuk usaha dan pelayanan seperti:

- a) perencanaan strategi dan organisasi
- b) keputusan berkaitan dengan keuangan
- c) kebijakan pemasaran
- d) perencanaan praktik dan kebijakan sumber daya manusia

4.1.5 Visi, Misi Dan tujuan Perusahaan

Visi Perusahaan

Menjadi konsultan pajak terpercaya dan profesional yang mendukung kepatuhan perpajakan serta pertumbuhan usaha klien secara berkelanjutan.

Misi Perusahaan

1. Memberikan layanan konsultasi pajak yang akurat, jujur, dan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.
2. Membantu klien dalam menyusun laporan keuangan dan pelaporan pajak secara tepat waktu dan efisien.
3. Mengedukasi klien agar lebih memahami hak dan kewajiban perpajakan melalui pendekatan yang komunikatif dan informatif.
4. Meningkatkan kompetensi tim melalui pelatihan dan pengembangan profesional secara berkala.
5. Membangun hubungan kerja yang harmonis, profesional, dan berlandaskan kepercayaan dengan setiap klien.

4.2 Analisis *tax compliance* atas pajak penghasilan 23 perspektif pelanggan pada kantor konsultan pajak yuli rawun

Tingkat kepatuhan pelanggan terhadap kewajiban Pajak Penghasilan Pasal 23 mencakup aspek formal (pemotongan, penyetoran, dan pelaporan) serta aspek material (kebenaran dalam tarif dan objek pajak). Berdasarkan hasil kuesioner terhadap 25 responden, ditemukan bahwa:

1. Sebanyak 44% pelanggan telah menyetorkan PPh 23 tepat waktu.
 2. Sebanyak 36% melaporkan SPT Masa tepat waktu.
 3. Sebanyak 20% memahami bahwa pembayaran jasa wajib dikenakan PPh 23.
- Namun, masih ditemukan 44% pelanggan yang mengalami keterlambatan

pelaporan, terutama klien baru atau yang tidak memiliki staf pajak tetap. Kesalahan umum meliputi ketidaktepatan tarif, klasifikasi objek pajak, dan kurangnya pemahaman teknis e-Bupot.

4.2.1 Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah kepatuhan yang berhubungan dengan pelaksanaan kewajiban administratif oleh wajib pajak, seperti pemotongan, penyetoran, dan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Tabel 4.3
Tingkat Kepatuhan Formal

Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Jumlah
Saya menyetor PPh 23 tepat waktu setiap bulan	11	14	25
Saya selalu melaporkan PPh 23 sesuai tanggal jatuh tempo (20 bulan berikutnya)	9	16	25
Saya memahami prosedur penyetoran dan pelaporan PPh 23	5	20	25

Sumber: Olahan perusahaan

Berdasarkan data di atas hasil sebanyak 44% Responden di nyatakan patuh secara formal diperoleh dari 25 responden sebagai berikut :

1. Sebanyak 44% menyetorkan PPh Pasal 23 tepat waktu (sebelum tanggal 10 bulan berikutnya).
2. 36% melaporkan SPT Masa tepat waktu (sebelum tanggal 20 bulan berikutnya).
3. 20% melakukan pemotongan pada saat transaksi dilakukan

Faktor yang mendukung kepatuhan formal ini adalah adanya pengingat dari konsultan pajak dan sistem reminder melalui email atau WhatsApp. Sementara itu, pelanggan yang mengalami keterlambatan menyebutkan masalah teknis pada DJP Online serta kurangnya staf khusus di bidang perpajakan. Meskipun demikian, ditemukan sekitar **44%** klien yang belum patuh sepenuhnya, terutama pada aspek ketepatan tarif, keterlambatan pelaporan, dan kesalahan pengisian e-Bupot. Permasalahan ini umumnya terjadi pada klien baru atau yang tidak memiliki staf pajak

internal.

4.2.2 Kepatuhan Material

Kepatuhan material mencerminkan kesesuaian antara perhitungan pajak yang dilakukan pelanggan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Tabel 4.4
Tingkat Kepatuhan Material

Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Jumlah
Saya memahami jenis transaksi yang dikenai PPh 23	11	14	25
Saya memotong PPh 23 sesuai tarif yang berlaku	9	16	25
Saya tidak pernah melaporkan transaksi yang tidak dikenakan PPh 23	5	20	25

Sumber: Olahan Penulis

Berdasarkan data di atas hasil sebanyak 44% Responden di nyatakan patuh secara material diperoleh dari 25 responden sebagai berikut :

1. 44% responden mengetahui objek jasa yang dikenai PPh Pasal 23.
2. 36% menghitung tarif pajak dengan benar (2% untuk jasa, 15% untuk dividen dan royalti).
3. 20% responden masih melakukan kesalahan, terutama dalam mengidentifikasi objek pajak dan dalam penggunaan dasar pengenaan pajak.

Pelanggan yang memiliki staf internal dengan latar belakang akuntansi atau pernah mengikuti pelatihan perpajakan menunjukkan tingkat kepatuhan material yang lebih baik.

4.3 *Tax Compliance* atas pajak penghasilan 23 perspektif pelanggan pada kantor konsultan pajak yuli rawun

Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun berperan aktif dalam meningkatkan kepatuhan klien melalui berbagai pendekatan:

1. Edukasi dan Penyuluhan :

KKP Yuli Rawun secara rutin memberikan edukasi kepada pelanggan, baik secara formal melalui seminar mini, maupun informal melalui komunikasi personal.

Materi edukasi mencakup:

- a. Perubahan peraturan perpajakan
- b. Tata cara penggunaan e-Bupot dan e-Filing
- c. Penentuan objek pajak dan tarif yang benar

2. Layanan teknis dan Administratif :

Konsultan membantu proses pembuatan antara lain yaitu :

- a. Penyusunan bukti potong elektronik
- b. Pengisian dan Pelaporan SPT masa PPh pasal 23
- c. Pengarsipan dokumen pajak

Dengan adanya layanan ini, pelanggan dapat menjalankan kewajiban perpajakan secara lebih tepat waktu dan akurat

3. Evaluasi dan Monitoring:

KKP melakukan evaluasi rutin setiap akhir bulan terhadap klien-klien yang dibimbing. Klien yang tidak mematuhi batas waktu pelaporan akan dihubungi secara langsung untuk diberikan arahan. Hal ini menjadi faktor penting dalam menjaga kepatuhan formal dan menghindari sanksi dari DJP. Konsultan melakukan rekapitulasi bulanan atas pelaporan klien, memberikan pengingat sebelum jatuh tempo, dan menindaklanjuti kesalahan pelaporan.

4.4 Hasil Wawancara *tax compliance* atas pajak penghasilan 23 perspektif pelanggan pada kantor konsultan pajak yuli rawun

Pada 10 mei 2025, penulis melakukan wawancara di kantor konsultan yuli rawun yang berada di kota manado, provinsi Sulawesi utara. penulis melakukan wawancara dengan klien/pelanggan sebagai informan. jawaban dari hasil wawancara dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.5 Hasil Wawancara

Nama Informan	Transkrip Wawancara
Bapak Alexander (Klie/Pelanggan)	Saya pernah dua kali telat setor karena saya lupa tanggal setelah itu, pihak konsultan langsung memberikan pengingat setiap bulan. sekarang sudah lancer, karena selalu di ingatkan
	Iya, sangat membantu. saya tidak memiliki staf akuntansi tetap, jadi tanpa bantuan konsultan pajak saya akan lebih sering keliru atau telat. kantor konsultan pajak juga membantu dalam cek apakah transaksi saya termasuk objek Pph 23 atau tidak.

Bapak Samuel (Klien/Pelanggan)	Awalnya saya begitu tidak paham mengenai pasal Pph 23, terutama soal objek jasa dan tarif, tetapi setelah dibantu oleh pihak konsultan pajak, semua sudah lebih teratur. konsultan pajak membantu proses dari awal sampai pelaporan
	Baik, mereka sangat cepat tanggap, komunikatif, dan professional. yang menjadi kekurangan bukan kantor konsultan tetapi saya, karena kantor konsultan jika ada perubahan aturan atau ada kesalahan langsung dikabari. menurut saya sudah sangat baik dan saya merasa lebih tenang karena dibantu oleh orang yang memang paham pajak.
Ibu Herlina (Klien/Pelanggan)	Ya, dulu saya pernah salah tarif, saya pakai tarif 15% untuk jasa, padahal yang seharusnya 2%. waktu itu langsung diberitahu oleh konsultan kalau salah, jadi saya merasa sangat terbantu, karena bisa langsung mengetahui dan dibenarkan sebelum saya lapor.
	Saya biasa memotong Pph 23 saat melakukan pembayaran ke pihak ketiga. tetapi mengenai pelaporan dan perhitungannya saya dibantu oleh kantor konsultan pajak. jadi saya tinggal kirim dokumen saja, nanti kantor konsultan bantu buat e-Bupot dan laporan SPT-nya

Sumber: Data Perusahaan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Sebagian besar klien merasa lebih patuh setelah menggunakan jasa KKP. Beberapa informan menyatakan bahwa mereka sebelumnya sering melewati tenggat waktu dan salah tarif, namun kini merasa terbantu dan yakin tidak lagi melakukan kesalahan.

1. Bapak Alexander (Klien/Pelanggan)	Ya, pernah. saya pernah dikenakan denda karena terlambat melaporkan SPT Masa PPh 23 dan juga karena salah input nominal pajak.
	Saya mengetahui ada sanksi administrasi berupa denda keterlambatan lapor SPT, bunga atas keterlambatan pembayaran, dan sanksi pembetulan jika terjadi kekeliruan.
2. Bapak Samuel (Klien/Pelanggan)	Ya, karena jumlah dendanya cukup besar dan bisa berdampak pada laporan keuangan kami. Itu sebabnya kami sekarang lebih berhati-hati.
	Ya, saya menjadi lebih disiplin dan tidak menunda pelaporan atau pembayaran pajak lagi.

3. Ibu Herlina	Cukup efektif, tapi menurut saya edukasi yang konsisten juga penting agar wajib pajak benar-benar paham, bukan hanya takut.
(Klien/Pelanggan)	Tidak pernah lagi. Semua kewajiban pajak kami dipantau dan dibantu oleh konsultan, sehingga pelaporan dan pembayaran selalu tepat waktu.

4.5 Kusioner mengenai *tax compliance* atas pajak penghasilan 23 perspektif pelanggan pada kantor konsultan pajak yuli rawun sebelum dan sesudah

Keterangan Skala :

1 = Tidak Setuju

2 = Setuju

A. Kusioner Kepatuhan Sebelum Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Tabel 4.6 Kuisoner kepatuhan

No	Pernyataan	Tidak Setuju	Setuju
1	Saya merasa kesulitan memahami perubahan regulasi perpajakan		✓
2	Saya pernah terkena sanksi karena ketidaktahuan atau kelalaian perpajakan		✓
3	Saya sering mengalami kesalahan atau keterlambatan dalam pelaporan pajak		✓

B. Kusioner Kepatuhan Sesudah Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Table 4.7 Kuisoner Kepatuhan

No	Pertanyaan	Tidak Setuju	Setuju
1.	Saya lebih memahami kewajiban pelaporan PPh 23 setelah menggunakan konsultan		✓
2.	Konsultan membantu		✓

	saya menyetor dan melaporkan PPh 23 secara tepat waktu		
3.	Konsultan memberikan penjelasan yang jelas tentang aturan pajak terbaru		✓

4.6 Permasalahan dan Solusi *tax compliance* atas pajak penghasilan 23 perspektif pelanggan pada kantor konsultan pajak yuli rawun

Kepatuhan material dan kepatuhan formal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelaporan berjalan baik, masih terdapat kekeliruan dalam pemahaman atas objek pajak yang dikenakan PPh 23. Hal ini dapat disebabkan oleh kompleksitas regulasi dan kurangnya edukasi internal dari pihak wajib pajak

Faktor dominan yang memengaruhi kepatuhan adalah:

1. Peran aktif konsultan
2. Kemudahan sistem perpajakan digital (*e-Bupot, e-Filing*)
3. Tingkat pengetahuan dan kesadaran yang meningkat setelah menggunakan jasa konsultan

Namun demikian, masih terdapat kendala seperti:

1. Kurangnya pemahaman teknis pajak di level staf internal perusahaan
2. Ketergantungan penuh pada konsultan
3. Masih ada responden yang tidak mampu menjelaskan klasifikasi objek PPh 23 secara mandiri

Hambatan dalam Kepatuhan Pajak

4. Masih terdapat kebingungan dalam memahami tarif dan objek PPh 23 terbaru
5. Beberapa responden mengalami kendala teknis saat pelaporan online
6. Kurangnya internal staff akuntansi yang mengerti pajak di perusahaan klien

Berikut adalah beberapa permasalahan yang ditemukan selama penelitian beserta solusinya

Tabel 4.8

Permasalahan dan Solusi *Tax Compliance*

Permasalahan	Solusi
Keterlambatan pelaporan dan penyetoran PPh 23 oleh klien karena kurangnya pemahaman tentang tenggat Waktu	Konsultan memberikan reminder dan monitoring bulanan untuk memastikan semua kewajiban terpenuhi tepat waktu
Kesalahan tarif dan klasifikasi objek pajak oleh klien	Konsultan melakukan verifikasi dokumen dan memberikan edukasi mengenai klasifikasi dan tarif PPh 23
Ketergantungan penuh terhadap konsultan pajak tanpa pemahaman dasar perpajakan.	Penyusunan SOP dan pembekalan singkat kepada klien baru tentang kewajiban perpajakan.
Kurangnya evaluasi dan arsip internal oleh klien terhadap pelaporan pajak.	Konsultan menyediakan rekapitulasi laporan bulanan yang dapat digunakan klien sebagai arsip.
Minimnya pemahaman terhadap perubahan regulasi terbaru.	Pemberian update peraturan secara rutin dalam bentuk ringkasan dan infografis yang

1. Tingkat kepatuhan pelanggan relatif tinggi, terutama bagi klien yang mendapatkan pendampingan rutin dari konsultan.
2. Peran Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun sangat signifikan dalam membantu pelaksanaan kewajiban perpajakan secara tepat waktu dan benar.
3. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan sangat positif, terutama dalam aspek kepercayaan, komunikasi, dan edukasi pajak.

Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan konsultan pajak tidak hanya membantu secara teknis, tetapi juga berdampak pada peningkatan kesadaran dan kepatuhan pajak pelanggan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan pada pelanggan Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun terkait kepatuhan perpajakan terhadap PPh Pasal 23, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Tingkat kepatuhan formal wajib pajak pelanggan Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun tergolong rendah yaitu 44% Mayoritas responden belum secara rutin dan tepat waktu melakukan penyeteroran serta pelaporan PPh 23 sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa secara administratif, para pelanggan belum tepat waktu dalam memenuhi kewajiban pajaknya.
2. Tingkat kepatuhan material berada dalam kategori cukup rendah yaitu 44% Meskipun sebagian besar responden menyatakan telah memahami ketentuan PPh 23, namun masih ditemukan kekeliruan dalam penerapan tarif, klasifikasi objek pajak, dan pencatatan transaksi. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pemahaman mendalam terhadap aspek substansi perpajakan.
3. Faktor utama yang memengaruhi tingkat kepatuhan pelanggan adalah peran aktif konsultan pajak. Edukasi, pendampingan teknis, pengingat pelaporan, dan bimbingan administratif dari pihak konsultan terbukti membantu klien dalam memahami, melaksanakan, dan melaporkan kewajiban PPh 23. Selain itu, kesadaran pajak dan pengetahuan perpajakan juga berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Masih terdapat tantangan dalam aspek teknis pelaporan dan pemahaman regulasi yang sering berubah, terutama terkait jenis jasa baru yang masuk dalam objek PPh 23 serta penggunaan e-Bupot.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun:

- A. Meningkatkan intensitas edukasi kepada klien mengenai objek dan tarif PPh 23, terutama untuk transaksi yang kompleks.
- B. Meningkatkan intensitas edukasi kepada klien mengenai objek dan tarif PPh 23, terutama untuk transaksi yang kompleks.
- C. Menyediakan layanan konsultasi berkala atau modul edukatif berbasis digital agar klien dapat belajar secara mandiri.
- D. Mendorong klien untuk tidak hanya mengandalkan jasa konsultan, tetapi juga membangun internalisasi literasi pajak di dalam perusahaannya.

2. Bagi Wajib Pajak (Klien):

- A. Sebaiknya mengikuti pelatihan atau sosialisasi perpajakan secara aktif guna memahami kewajiban pajak dengan lebih mendalam.
- B. Mengoptimalkan penggunaan aplikasi pajak seperti e-Bupot dan e-Filing untuk memudahkan pelaporan dan mengurangi risiko kesalahan administratif.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya:

- A. Disarankan untuk memperluas objek penelitian ke kantor konsultan pajak lainnya agar hasilnya lebih general dan representatif.
- B. Dapat mempertimbangkan pendekatan campuran (kuantitatif dan kualitatif) untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam mengenai perilaku kepatuhan pajak

DAFTAR PUSTAKA

- Lumunon & saerang. (2018). ANALISIS PERHITUNGAN DAN PENCATATAN PPH PASAL 23 DAN PELAPORAN PPH PASAL 25. *Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi*, 1-5.
- Agustin & Irawan . (2023). Analisis Peran Konsulrtan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Kota tahun. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(3) 351-362.
- Alabede. (2011). Kepatuhan wajib pajak . *Jurnal akuntansi*.
- Dewi Prastiwi . (2021). PROFILE OF TAX COMPLIANCE RESEARCH IN INDONESIA . *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*.
- Kichler. (2010). Kepatuhan Suka Rela. *Jurnal Ekonomi*.
- Kolang,et al. (2022). Penerapan Pajak Penghasilan Pasal 23 dan Perlakuan Akuntansi Atas Jasa. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 417.
- Mardiasmo. (2019). *Jurnal Akuntansi Perpajakan*, 4.
- Nurhayanti. (2019). *Jurnal Ekonomi*, 1-5.
- Palar, Maruli & Pangaribuan . (2024). ADMMINISTRASI PAJAK DAN DIGITAL TRANSFORMASI TERHADAP KEPATUHAN PAJAK NON-KARYAWAN. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v13i3.1217>.
- PRIALFA KUMAUNANG. (2015). PRAKTEK PEMBERIAN JASA KONSULTAN PAJAK. *Laporan Akhir Praktek dengan judul*, 1.
- Resmi. (2019). *Jurnal Akuntansi*, 1-5.
- Syarifah Fadillah Natasha1, Y. E. (2024). Analisis Kepatuhan Pajak PPh Pasal 23 Pada Jasa Outsourcing (Studi. <https://journal.cattleyadf.org/index.php/Jasmien/index>.
- Yuliana . (2020). Pengaruh Kepatuhan Pajak Penghasilan Pasal 23 Terhadap Pembayaran Jasa Konsultasi Pajak Di indonesia. *Jurnal Ekonomi*.
- Andriani, N., & Setiawan, A. (2020). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 12(1), 55–64. <https://doi.org/10.24843/jpkpn.2020.v12.i01.p05>
- Basri, A. M., & Rahayu, S. (2021). *Peran Konsultan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Indonesia*. *Jurnal Akuntansi dan Pajak Indonesia*, 6(2), 100–110.
- Cahyani, D., & Nugroho, H. (2022). *Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Sanksi terhadap Kepatuhan Pajak pada Wajib Pajak UMKM*. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 5(3), 185–197.
- Dewi, R. Y., & Fauzan, R. (2020). *Penerapan e-Bupot PPh Pasal 23 dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal Administrasi Fiskal*, 11(1), 22–30.
- Fadilah, N., & Maulida, S. (2023). *Persepsi Wajib Pajak atas e-Filing dan e-Bupot terhadap Tingkat Kepatuhan PPh Pasal 23*. *Jurnal Pajak Digital*, 4(1), 45–54.
- Ginting, S., & Lubis, M. (2021). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Penghasilan*. *Jurnal Keuangan Publik*, 9(2), 67–77.
- Handayani, L., & Rinaldi, M. (2020). *Analisis Kepatuhan Pajak dari Perspektif Teori Planned Behavior*. *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 7(1), 33–42.

LAMPIRAN

1. Lampiran 1

Pendoman Wawancara

Narasumber : Klien/Pelanggan

Nama : Bapak Alexander

Lama menjadi klien : 2 Tahun

Jenis usaha : Jasa Konstruksi

1. Apakah Bapak pernah mengalami kendala dalam menyetorkan atau melaporkan Pph pasal 23?
2. Menurut Bapak, apakah peran dari kantor konsultan pajak membantu meningkatkan kepatuhan bapak terhadap pajak?
3. Sebelum menggunakan jasa Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun, apakah Anda pernah dikenakan sanksi perpajakan?
4. Jenis sanksi perpajakan apa saja yang Anda ketahui terkait PPh 23?

Narasumber : Klien/Pelanggan

Nama : Bapak Samuel

Lama menjadi klien : 1,5 Tahun

Jenis usaha : Jasa Konstruksi

1. Bagaimana bapak menjalankan kewajiban pemotongan dan pelaporan Pph pasal 23 selama ini?
2. Bagaimana penilaian bapak terhadap kualitas layanan dari kantor konsultan pajak yuli rawun ?
3. Apakah Anda merasa sanksi perpajakan memberikan efek jera?
4. Apakah Anda lebih patuh terhadap pajak setelah mengalami atau mengetahui adanya sanksi?

Narasumber : Klien/Pelanggan

Nama : Ibu Herlina

Lama menjadi klien : 2,5 Tahun

Jenis usaha : Jasa Konstruksi

1. Apakah ibu pernah mengalami kendala dalam menyetorkan atau melaporkan Pph pasal 23?
2. Bagaimana ibu menjalankan kewajiban pemotongan dan pelaporan Pph 23 selama ini?
3. Apakah menurut Anda sanksi cukup efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak?
4. Setelah menggunakan jasa konsultan pajak, apakah Anda pernah terkena sanksi lagi?



Surat Keterangan Cek Turnitin Skripsi/TA Mahasiswa

NO. 018/AK/PJK/PL/2025

Sehubungan dengan persyaratan untuk mengikuti ujian skripsi, menerangkan bahwa nama berikut adalah mahasiswa yang telah diuji plagiarisme Skripsi/Tugas Akhir melalui fasilitas *software* "Turnitin".

Nama	:	Ferliana Elen Meidy Politon
NIM	:	21042039
Program Studi	:	Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi/TA	:	Analisis Tax Compliance Atas Pajak Penghasilan 23: Perspektif Pelanggan Pada Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun
Pembimbing Utama	:	Johanes Herbert Tene, SE., MSA., Ak
Persentase	:	22%
Tanggal Pengecekan	:	14 Juli 2025

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Manado , 14 Juli 2025
Operator Cek Plagiasi

Dominikus Andreo Maryadi

**Catatan: lampirkan hasil cek plagiat*



LEMBAR ASISTENSI REVISI SKRIPSI

Nama : Ferliana Elen Meidy Politon
Jurusan : Akuntansi
NIM : 21042039
Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan
Judul : Analisis Tax compliance Atas Pajak Penghasilan
23 Perspektif Pelanggan Pada Kantor Konsultan
Pajak Yuli Rawun
Ketua Penguji : Anita Ludia Vivian Wauran, SE.,AK.M

NO	TANGGAL	URAIAN	PARAF DOSEN
1	21/7-2025	Telah menambahkan wawancara kepatuhan WP dalam teori dan pemeritan sebelumnya di bab 4	
2	22/7-2025	Sudah menambahkan daftar pertan- yaan	

Manado, 21 Juli 2025

Ketua Penguji,

Anita Ludia Vivian Wauran, SE.,AK.M
NIP. 1975061620000320001

**FORMULIR**

FM-098 ed.A rev.1

ISSUE: A

Issued: 08-08-2011

UPDATE: 1

Updated: 30-05-2012

LEMBAR ASISTENSI REVISI SKRIPSI

Nama : Ferliana Elen Meidy Politon
Jurusan : Akuntansi
NIM : 21042039
Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan
Judul : Analisis Tax compliance Atas Pajak Penghasilan
23 Perspektif Pelanggan Pada Kantor Konsultan
Pajak Yuli Rawun
Anggota Penguji 1 : Antonius Adolf Tandi, SE.,Msi.,Ak.,CA

NO	TANGGAL	URAIAN	PARAF DOSEN
		1. Menambahkan teori seperti unsur 1) tax compliance 2. telah memperbaiki hukum & rumusan masalah 3. ditambahkan teori dari bagian bab 2 4. ditambahkan teori dari bagian bab 4 5. telah menambahkan rumusan di bab 4.	

Manado, 21 Juli 2025

Penguji 1,

Antonius Adolf Tandi, SE.,Msi.,Ak.,CA

NIP. 19740427200312001



LEMBAR ASISTENSI REVISI SKRIPSI

Nama : Ferliana Elen Meidy Politon
Jurusan : Akuntansi
NIM : 21042039
Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan
Judul : Analisis Tax compliance Atas Pajak Penghasilan
23 Perspektif Pelanggan Pada Kantor Konsultan
Pajak Yuli Rawun
Anggota Penguji 2 : Elisabeth Deisi Malonda,SE.,MAP

NO	TANGGAL	URAIAN	PARAF DOSEN
	21/7/2025	1. Memperjelas makna tentang PPh 23	
	22/7/2025	2. Telah memperbaiki bagian lembar Persetujuan	
	23/7-2025	3. Telah memperbaiki kata pengantar	
		4. Melampirkan dasar teori	
		5. Pengetikan setiap bab & subbab	
		6. Telah mengoreksi halaman yang kosong	
		Selesai Revisi	

Manado, 18 Juli 2025

Penguji 2,

Elisabeth Deisi Malonda,SE.,MAP

NIP. 1975061620000320001

KONSULTASI PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Judul

: Analisis Tax Compliance Atas Pajak Penghasilan 21 : Perspektif Pelanggan
 Pada Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun
 Nama Mahasiswa : Ferliana Elen Meidy Politon NIM. 21 042 039
 Nama Pembimbing : Roslina H S D Limpeleh, SE, MSI

No.	Tgl.	U r a i a n	Tanda tangan
1	2 Juli 2025	evaluasi bab 1 menambahkan keterangan masalah	
2	3 Juli 2025	evaluasi Rancangan untuk Rancangan yang menggunakan metode yang lebih efektif	
3	4 Juli 2025	evaluasi bab bagian bab 2	
4	7 Juli 2025	menambahkan keterangan data yang ada di bagian bab 3	
5	7 Juli 2025	benarkan pengisian yang ada di bagian bab 3	
6	8 Juli 2025	menambah sumber data di bagian bab 10	
7	8 Juli 2025	Penulisan judul	
8	9 Juli 2025	kurus & rapi penulisan	
9	10 Juli 2025	Kesimpulan & saran	
10	10 Juli 2025	Penulisan abstrak	
11	10 Juli 2025	Siap untuk diuji	
12			



Rombot, SE, MSI
 2142003121002

Divalidasi oleh:
 Kaprodi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan,

Alpiandus Tuwula, SE, MM, Ak, CA
 NIP. 196505081994031005

KONSULTASI PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Judul

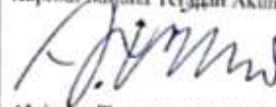
: Analisis Tax Compliance Atas Pajak Penghasilan 23 : Perspektif Pelanggan
 Pada Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun
 Nama Mahasiswa : Ferliana Elen Meidy Politon NIM. 21 042 039
 Nama Pembimbing : Johannes Herbert Tene, SE, Ak, MSA

No.	Tgl.	Uraian	Tanda tangan
1	3 Juli 2025	Pengumpulan data oleh mahasiswa	
2	4 Juli 2025	Evaluasi, revisi bab I termasuk daftar isi	
3	7 Juli 2025	Memindahkan materi bagian bab ~~III~~ ke bagian teori tentang perpajakan	
4	8 Juli 2025	ekspansi bagian bab IV mengenai audit distriksi bagian	
5	9 Juli 2025	revisi bagian wawancara dipindahkan dari bab IV ke bagian lampiran	
6	9 Juli 2025	revisi abstrak, dan menambahkan data bagian bab IV	
7	10 Juli 2025	evaluasi bagian lembar awal skripsi	
8	10 Juli 2025	Kesimpulan & saran	
9	11 Agustus	Siap untuk diuji	
10			
11			
12			



Rombot, SE, MSI
 142003121002

Divalidasi oleh,
 Kaprodi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan,



Alpinos Towenda, SE, MM, Ak, CA
 NIP. 196505081994031005



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO
Kampus Politeknik, Jalan Raya Politeknik, Kelurahan Buha, Manado.
PO BOX 1256 – 95252, Telp./Fax (0431) 811568
Laman : www.polimdo.ac.id Surel: informasi@polimdo.ac.id

Nomor : 986/PL.12.6/AK/2025
Lamp. : 1 (satu) berkas
Hal : **Pemberitahuan Pembimbingan Skripsi**

Kepada Yth.

Ibu Roslina H.S.D. Limpeleh, SE.,MSi

Di –

Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan Pembimbingan Skripsi Mahasiswa Jurusan Akuntansi Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan, Tahun Akademik 2024/2025 dalam tabel kesediaan / Tanda Terima Bimbingan Skripsi dibawah ini.

No	Nama Mahasiswa/NIM	Judul Skripsi	Skripsi selesai paling lambat	Tgl & Paraf Dosen
1	Ferliana Elen Meidy Politon NIM. 21 042 039	Analisis Tax Compliance Atas Pajak Penghasilan 23 : Perspektif Pelanggan Pada Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun	25/07/25	01/07/25

Berdasarkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr tersebut, maka mohon diisikan Jadwal Pembimbingan lewat Off Line sesuai tabel berikut (minimal 3 x dalam seminggu).

JADWAL PEMBIMBINGAN

Hari	Jam mulai s/d selesai	Tgl & Paraf Dosen	Tgl & Paraf Mahasiswa
Senin	Senin		
Selasa	S / Jam 10 ⁰⁰ - 15 ⁰⁰		
Rabu			
Kamis	Jumat		
Jumat			

Sebagai tanda kesediaan membimbing Skripsi, kiranya dosen menanda tangani kolom yang disediakan dalam pojok kanan tabel diatas sebanyak 2 (dua) rangkap, masing-masing untuk Dosen Pembimbing, Mahasiswa dan Panitia Pelaksana Skripsi.

Demikian pemberitahuan kami, atas kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.



Manado, 01 Juli 2025
Ketua Panitia,

Susy A. Marentek, SE.,MSA
NIP. 19661012 199702 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO
Kampus Politeknik, Jalan Raya Politeknik, Kelurahan Buha, Manado
PO BOX 1256 - 95252, Telp/Fax (0431) 811568
Laman : www.polindo.ac.id Surel : informasi@polindo.ac.id

Nomor : 986/PL.12.6/AK/2025
Lamp. : 1 (satu) berkas
Hal : Pemberitahuan Pembimbingan Skripsi

Kepada Yth.

Bpk. Johannes Herbert Tene, SE, Ak, MSA

Di

Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan Pembimbingan Skripsi Mahasiswa Jurusan Akuntansi Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan, Tahun Akademik 2024/2025 dalam tabel kesediaan / Tanda Terima Bimbingan Skripsi dibawah ini.

No	Nama Mahasiswa/NIM	Judul Skripsi	Skripsi selesai paling lambat	Tgl & Paraf Dosen
1	Ferliana Elen Meidy Politon NIM. 21 042 039	Analisis Tax Compliance Atas Pajak Penghasilan 23 : Perspektif Pelanggan Pada Kantor Konsultan Pajak Yuli Rawun	21/Jul 2025	

Berdasarkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr tersebut, maka mohon diisikan Jadwal Pembimbingan lewat Off Line sesuai tabel berikut (minimal 3 x dalam seminggu).

JADWAL PEMBIMBINGAN

Hari	Jam mulai s/d selesai	Tgl & Paraf Dosen	Tgl & Paraf Mahasiswa
Senin	09.00 - 16.00		
Selasa	09.00 - 16.00		
Rabu	09.00 - 16.00		
Kamis	09.00 - 16.00		
Jumat	09.00 - 16.00		

Sebagai tanda kesediaan membimbing Skripsi, kiranya dosen menanda tangani kolom yang disediakan dalam pojok kanan tabel diatas sebanyak 2 (dua) rangkap, masing-masing untuk Dosen Pembimbing, Mahasiswa dan Panitia Pelaksana Skripsi.

Demikian pemberitahuan kami, atas kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.



Manado, 01 Juli 2025
Ketua Panitia,

Susy A. Maretek, SE, MSA
NIP. 19661012 199702 1 001