

Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Konsultan Pajak Terhadap Kualitas Pelaporan Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Medan

¹*Arif Rahman, ²Harry Hidayat Kamil, ³Sri Mauliza

¹Universitas IBBI, Medan

²Politeknik Cendana, Medan

³Universitas Al Washliyah Medan, Medan

*E-mail : arifibbi035@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelaporan perpajakan memiliki peranan strategis dalam memastikan ketepatan informasi yang disampaikan oleh wajib pajak serta mendukung optimalisasi fungsi pengawasan yang dilakukan oleh otoritas perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh pelayanan yang diberikan oleh fiskus dan peran konsultan pajak terhadap kualitas pelaporan pajak pada wajib pajak orang pribadi di Kota Medan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 101 responden yang ditentukan melalui metode purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelaporan pajak. Sebaliknya, keberadaan konsultan pajak terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelaporan perpajakan. Secara bersama-sama, kedua variabel tersebut mampu menjelaskan sebesar 63,5% variasi dalam kualitas pelaporan pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelaporan perpajakan lebih banyak dipengaruhi oleh dukungan dan pendampingan profesional dari konsultan pajak dibandingkan dengan pelayanan fiskus semata. Meskipun demikian, kedua faktor tersebut tetap memiliki peran dalam mendukung terciptanya sistem pelaporan perpajakan yang lebih efektif dan berkualitas.

Kata kunci : Pelayanan Fiskus; Konsultan Pajak; Kualitas Pelaporan Pajak.

ABSTRACT

The quality of tax reporting plays a strategic role in ensuring the accuracy of information submitted by taxpayers and supporting the optimization of supervisory functions carried out by tax authorities. This study aims to examine the influence of tax officers' services and the role of tax consultants on the quality of tax reporting among individual taxpayers in Medan City. A quantitative approach was employed, involving 101 respondents selected through purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 25. The findings reveal that the quality of services provided by tax officers does not have a significant effect on tax reporting quality. In contrast, the presence of tax consultants has a positive and significant impact on improving the quality of tax reporting. Simultaneously, both variables explain 63.5% of the variation in tax reporting quality. These findings indicate that the quality of tax reporting is influenced more by the professional guidance and assistance provided by

tax consultants than by tax officers' services alone. Nevertheless, both factors contribute to the development of a more effective and higher-quality tax reporting system.

Keyword : Tax Service; Tax Consultant; Tax Reporting Quality.

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelaporan pajak merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas sistem perpajakan suatu negara. Tidak hanya dilihat dari banyaknya wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), kualitas pelaporan juga mencerminkan sejauh mana laporan yang disampaikan telah memenuhi unsur akurasi, kelengkapan data, serta kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak, pada tahun 2024 jumlah SPT Tahunan yang berhasil dihimpun mencapai 16,52 juta dengan tingkat kepatuhan formal sebesar 85,75%¹. Angka tersebut menunjukkan adanya peningkatan partisipasi wajib pajak, namun belum tentu menggambarkan bahwa kualitas pelaporan sudah optimal, karena masih terdapat kemungkinan kesalahan pengisian, ketidaksesuaian data, maupun ketidaklengkapan informasi dalam pelaporan pajak.

Peningkatan kualitas pelaporan pajak dengan dipengaruhi pelayanan fiskus menjadi salah satu faktor yang memiliki peran penting. Pelayanan fiskus yang baik, seperti penyampaian informasi yang jelas, respons cepat terhadap pertanyaan wajib pajak, serta kemudahan akses layanan perpajakan, dapat membantu wajib pajak dalam memahami aturan dan prosedur pelaporan pajak secara lebih baik. Selain itu, keberadaan konsultan pajak juga memberikan kontribusi dalam membantu wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi, untuk menyusun laporan pajak secara lebih tepat, sesuai regulasi, serta meminimalkan kesalahan dalam

pengisian SPT. Dengan demikian, kedua faktor tersebut dapat dianggap sebagai elemen pendukung yang berpotensi meningkatkan kualitas pelaporan pajak secara keseluruhan.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah banyak membahas hubungan antara pelayanan fiskus maupun konsultan pajak dengan kepatuhan wajib pajak² dan³ menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan peran konsultan pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun demikian, sebagian besar studi terdahulu masih memfokuskan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, sementara kajian yang secara spesifik menempatkan kualitas pelaporan pajak sebagai variabel dependen masih relatif terbatas, terutama pada wajib pajak orang pribadi di Kota Medan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus dan konsultan pajak secara simultan terhadap kualitas pelaporan pajak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian perpajakan serta menjadi bahan evaluasi bagi otoritas pajak dan pihak konsultan dalam meningkatkan kualitas pelaporan wajib pajak.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelaporan pajak wajib pajak orang pribadi masih relatif terbatas, khususnya di Kota Medan. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada kepatuhan wajib pajak, sehingga masih diperlukan kajian mengenai pengaruh pelayanan fiskus dan konsultan pajak terhadap kualitas pelaporan pajak. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis

pengaruh pelayanan fiskus dan konsultan pajak terhadap kualitas pelaporan pajak wajib pajak orang pribadi di Kota Medan, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur perpajakan serta menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dan konsultan pajak dalam meningkatkan kualitas pelaporan pajak. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a) Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kualitas pelaporan pajak pada wajib pajak orang pribadi di Kota Medan?
- b) Apakah konsultan pajak berpengaruh terhadap kualitas pelaporan pajak pada wajib pajak orang pribadi di Kota Medan?
- c) Apakah pelayanan fiskus dan konsultan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelaporan pajak pada wajib pajak orang pribadi di Kota Medan?

Penelitian ini dirancang untuk mengeksplorasi determinan kualitas pelaporan pajak pada wajib pajak orang pribadi di Kota Medan melalui pengujian empiris terhadap peran pelayanan fiskus dan konsultan pajak. Fokus penelitian tidak hanya diarahkan pada pengaruh masing-masing variabel secara parsial, tetapi juga pada kemampuan keduanya dalam menjelaskan kualitas pelaporan pajak secara simultan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan bukti empiris yang dapat memperkuat pengembangan teori di bidang perpajakan sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi peningkatan efektivitas administrasi perpajakan.

2. LANDASAN TEORI

Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus merupakan salah satu faktor yang berperan dalam meningkatkan kepatuhan

wajib pajak. Pelayanan yang baik dapat membantu wajib pajak memperoleh informasi perpajakan secara jelas, memahami prosedur pemenuhan kewajiban pajak, serta memperoleh bantuan yang diperlukan dalam pelaporan pajak^{4, 5} menyatakan bahwa pelayanan fiskus yang responsif dan mudah diakses dapat mendukung wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk dalam penggunaan layanan pelaporan elektronik. Menurut Aras et al., (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pelayanan fiskus yang baik membantu wajib pajak memperoleh informasi dan pendampingan perpajakan yang memadai, sehingga mendukung pemenuhan kewajiban perpajakan secara lebih tertib. Oleh karena itu, kualitas pelayanan fiskus dapat dipandang sebagai salah satu faktor yang mendukung peningkatan kepatuhan dan kualitas pelaporan pajak.

Konsultan Pajak

Konsultan pajak berperan dalam membantu wajib pajak memahami ketentuan perpajakan, menyiapkan administrasi, dan menjalankan kewajiban perpajakannya⁷. Fadila et al., (2024) menemukan konsultan pajak dapat dikaitkan dengan kualitas pelaporan pajak melalui pendampingan dalam penghitungan, kelengkapan dokumen, kesesuaian pelaporan dengan ketentuan, dan ketepatan waktu penyampaian laporan pajak. Konsultan pajak berperan dalam membantu wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya, termasuk memahami ketentuan, menyiapkan dokumen, menghitung pajak, dan menyampaikan laporan pajak. Nugraheni et al., (2020) menyatakan bahwa pendampingan konsultan pajak dapat dikaitkan dengan kualitas pelaporan pajak karena membantu meningkatkan ketepatan, kelengkapan administrasi, kesesuaian laporan dengan ketentuan

perpajakan, dan ketepatan waktu pelaporan.

Kualitas Pelaporan Pajak

Kualitas pelaporan pajak mencerminkan kemampuan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara lengkap, akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Pelaporan pajak yang berkualitas tidak hanya menunjukkan kepatuhan administratif wajib pajak, tetapi juga mendukung terciptanya sistem administrasi perpajakan yang lebih efektif dan transparan. Awaloedin (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelaporan pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak serta kemudahan penggunaan sistem e-filing. Pelayanan yang informatif, responsif, dan didukung oleh sistem pelaporan yang mudah diakses dapat mendorong wajib pajak untuk menyampaikan laporan perpajakannya secara tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kemudian Panambe et al., (2024) mengemukakan bahwa penerapan e-filing yang didukung dengan pelaksanaan pemeriksaan pajak berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi yang diimbangi dengan fungsi pengawasan dari otoritas pajak mampu menghasilkan pelaporan pajak yang lebih lengkap, akurat, dan andal. Dengan demikian, kualitas pelaporan pajak dapat dipahami sebagai cerminan dari keberhasilan penerapan sistem pelaporan berbasis teknologi, kualitas pelayanan perpajakan, serta efektivitas pengawasan dalam mendorong wajib pajak memenuhi kewajiban pelaporannya secara benar dan sesuai dengan ketentuan perpajakan.

3. METODOLOGI

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif yang difokuskan pada pengujian hubungan dan pengaruh antara pelayanan fiskus serta peran konsultan pajak terhadap kualitas pelaporan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan. Sumber data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Pemilihan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu metode penentuan responden berdasarkan karakteristik tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Responden yang dilibatkan merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang berdomisili di Kota Medan, pernah memanfaatkan jasa konsultan pajak, dan telah memperoleh pelayanan dari fiskus dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25 untuk mengidentifikasi hubungan antarvariabel sekaligus mengukur besarnya pengaruh pelayanan fiskus dan konsultan pajak terhadap kualitas pelaporan perpajakan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan proses pengolahan dan analisis data menggunakan SPSS, diperoleh hasil pengujian statistik yang selanjutnya dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan terhadap hipotesis penelitian, sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan terhadap nilai *unstandardized residual* dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* untuk menilai apakah residual pada model regresi mengikuti pola distribusi normal. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 dan nilai *Monte Carlo Sig.* sebesar 0,473. Karena kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari batas $\alpha = 0,05$, maka hipotesis nol yang menyatakan bahwa residual berdistribusi normal tidak dapat ditolak. Temuan ini mengindikasikan bahwa residual model tidak mengalami penyimpangan distribusi yang berarti sehingga asumsi normalitas dalam analisis regresi telah terpenuhi. Terpenuhinya asumsi tersebut menunjukkan bahwa distribusi kesalahan pada model relatif stabil dan proporsional, sehingga hasil estimasi parameter regresi serta pengujian inferensial, termasuk uji t dan uji F, dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kesimpulan dengan tingkat reliabilitas yang baik.

Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas, variabel Pelayanan Fiskus dan Konsultan Pajak masing-masing menunjukkan nilai *Tolerance* sebesar 0,476 yang berada di atas batas minimum 0,10 serta nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 2,103 yang masih berada di bawah ambang batas 10. Temuan ini menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi yang tinggi antarvariabel independen dalam model penelitian. Dengan demikian, masalah multikolinearitas tidak ditemukan sehingga variabel-variabel bebas yang digunakan dapat dianalisis secara bersamaan tanpa menimbulkan distorsi yang berarti terhadap estimasi parameter regresi. Kondisi tersebut menegaskan bahwa model telah memenuhi salah satu

persyaratan penting dalam analisis regresi linear berganda.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji Glejser, variabel Pelayanan Fiskus memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,618, sedangkan variabel Konsultan Pajak menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,421. Kedua nilai tersebut berada di atas tingkat signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05. Hasil ini mengindikasikan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas. Dengan demikian, varians residual pada setiap tingkat prediksi dapat dianggap relatif konstan atau homogen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa salah satu asumsi klasik dalam regresi linear telah terpenuhi, sehingga estimasi parameter yang dihasilkan model dapat dianggap lebih akurat, tidak bias, dan memiliki tingkat efisiensi yang memadai untuk digunakan dalam pengujian hipotesis.

Uji t

Hasil pengujian parsial (*t-test*) menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Fiskus memiliki nilai signifikansi sebesar 0,527, yang berada di atas batas signifikansi 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa Pelayanan Fiskus tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap Kualitas Pelaporan Pajak. Oleh karena itu, hipotesis pertama yang menyatakan adanya pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kualitas Pelaporan Pajak tidak dapat diterima. Di sisi lain, variabel Konsultan Pajak memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berada di bawah tingkat signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Konsultan Pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelaporan Pajak. Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan adanya pengaruh Konsultan Pajak terhadap Kualitas Pelaporan Pajak dinyatakan diterima.

Uji F

Hasil pengujian simultan melalui uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 85,409 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut berada di bawah batas yang ditetapkan, yaitu 0,05, maka model regresi dapat dinyatakan layak dan mampu menjelaskan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara memadai. Temuan ini mengindikasikan bahwa Pelayanan Fiskus dan Konsultan Pajak secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelaporan Pajak. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama memengaruhi Kualitas Pelaporan Pajak dapat diterima. Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa kombinasi pelayanan yang diberikan oleh fiskus dan dukungan dari konsultan pajak berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelaporan perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak.

Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi, diperoleh nilai korelasi (R) sebesar 0,797 yang mengindikasikan adanya hubungan yang kuat antara variabel Pelayanan Fiskus dan Konsultan Pajak terhadap Kualitas Pelaporan Pajak. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,635 menunjukkan bahwa sebesar 63,5% variasi atau perubahan dalam Kualitas Pelaporan Pajak dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen yang digunakan dalam model penelitian. Sementara itu, sebesar 36,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan variasi Kualitas Pelaporan Pajak,

sehingga dapat dianggap memiliki tingkat daya prediksi yang memadai.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kualitas Pelaporan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, variabel Pelayanan Fiskus memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,527 yang berada di atas tingkat signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Pelayanan Fiskus tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelaporan Pajak. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kualitas Pelaporan Pajak tidak dapat diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh aparat perpajakan belum menjadi faktor yang secara langsung menentukan kualitas pelaporan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Mayasari et al. (2024) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Meskipun objek pengukuran pada penelitian tersebut berbeda, yaitu kepatuhan pelaporan pajak, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa pelayanan fiskus belum menjadi faktor utama yang memengaruhi perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Fenomena yang sama juga ditemukan dalam penelitian ini, di mana kualitas pelayanan yang diberikan fiskus tidak terbukti mampu meningkatkan kualitas pelaporan pajak secara signifikan. Namun demikian, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Agustin et al. (2024) yang menunjukkan bahwa efektivitas penyuluhan perpajakan serta peran penyuluh pajak berkontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan pelaporan wajib pajak. Perbedaan hasil tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh

perbedaan fokus kajian. Penelitian Agustin et al. menitikberatkan pada efektivitas program penyuluhan perpajakan yang bersifat edukatif, sedangkan penelitian ini lebih menilai persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan fiskus secara umum.

Dari perspektif empiris, hasil tersebut dapat dijelaskan oleh perkembangan sistem administrasi perpajakan yang semakin mengarah pada digitalisasi layanan. Saat ini berbagai aktivitas perpajakan, seperti pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, hingga akses informasi perpajakan, dapat dilakukan melalui platform elektronik tanpa memerlukan interaksi langsung dengan petugas pajak. Kondisi tersebut menyebabkan frekuensi kontak antara wajib pajak dan fiskus menjadi semakin terbatas. Akibatnya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus tidak selalu memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelaporan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak.

Peneliti berpendapat bahwa sebagian besar responden cenderung mengandalkan pengetahuan yang dimiliki secara mandiri, memanfaatkan teknologi digital, atau memperoleh bantuan dari pihak lain dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dibandingkan mengandalkan pelayanan langsung dari fiskus. Meskipun pelayanan fiskus tetap memiliki kontribusi dalam meningkatkan kepuasan dan kenyamanan wajib pajak, pengaruh tersebut belum cukup kuat untuk mendorong peningkatan kualitas pelaporan pajak secara signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelaporan pajak tidak cukup hanya melalui perbaikan kualitas pelayanan fiskus, tetapi juga perlu didukung oleh peningkatan literasi perpajakan, edukasi yang berkelanjutan, serta pendampingan teknis yang lebih intensif kepada wajib pajak agar mereka mampu memenuhi kewajiban perpajakannya secara benar, lengkap, dan tepat waktu.

Pengaruh Konsultan Pajak terhadap Kualitas Pelaporan Pajak

Berbeda dengan hasil yang diperoleh pada variabel Pelayanan Fiskus, pengujian parsial menunjukkan bahwa variabel Konsultan Pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan koefisien regresi positif sebesar 0,793. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa Konsultan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelaporan Pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik peran konsultan pajak dalam memberikan konsultasi, pendampingan administrasi, serta penjelasan terkait ketentuan perpajakan, maka semakin tinggi pula kualitas pelaporan pajak yang dihasilkan oleh wajib pajak.

Menurut analisis peneliti, hasil tersebut dapat dipahami mengingat regulasi perpajakan di Indonesia terus mengalami perkembangan dan perubahan yang cukup kompleks. Dalam kondisi tersebut, tidak seluruh wajib pajak memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai untuk memahami serta menerapkan ketentuan perpajakan secara mandiri. Kehadiran konsultan pajak menjadi penting karena mampu membantu wajib pajak dalam memahami aturan yang berlaku, memberikan alternatif penyelesaian atas permasalahan perpajakan, serta memastikan bahwa pelaporan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Oleh karena itu, wajib pajak yang memperoleh pendampingan dari konsultan pajak cenderung menghasilkan pelaporan yang lebih akurat, lengkap, dan sesuai dengan regulasi. Selain mengurangi potensi kesalahan administratif, konsultan pajak juga membantu memberikan kepastian hukum atas perlakuan perpajakan suatu transaksi sehingga meningkatkan kepercayaan wajib pajak dalam menyusun dan menyampaikan laporan perpajakannya.

Temuan penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Rambalangi et al. (2024) yang menyatakan bahwa konsultan

pajak memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pemberian arahan, konsultasi, dan solusi atas berbagai persoalan perpajakan yang dihadapi. Hasil serupa juga ditemukan oleh Thalia et al. (2024) yang menjelaskan bahwa konsultan pajak berkontribusi dalam membantu wajib pajak memahami regulasi perpajakan, mengurangi kesalahan administrasi, serta meningkatkan kualitas pelaporan selama proses pendampingan. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa peran konsultan pajak tidak hanya terbatas pada penyediaan jasa konsultasi, tetapi juga berfungsi sebagai mitra profesional yang membantu wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya secara lebih efektif dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Secara umum, berbagai penelitian terdahulu menunjukkan kecenderungan hasil yang relatif konsisten, yaitu adanya pengaruh positif peran konsultan pajak terhadap kepatuhan maupun kualitas pelaksanaan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini semakin memperkuat bukti empiris mengenai pentingnya keterlibatan konsultan pajak dalam mendukung peningkatan kualitas pelaporan pajak wajib pajak orang pribadi.

5. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Konsultan Pajak terhadap Kualitas Pelaporan Pajak

Berdasarkan hasil uji simultan, diperoleh nilai F sebesar 85,409 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Pelayanan Fiskus dan Konsultan Pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelaporan Pajak. Selain itu, nilai $R Square$ sebesar 0,635 mengindikasikan bahwa model penelitian mampu menjelaskan 63,5% variasi yang terjadi pada Kualitas Pelaporan Pajak. Sementara itu, sebesar 36,5% variasi lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar model penelitian, seperti tingkat literasi perpajakan, kepatuhan wajib pajak, pemanfaatan

teknologi perpajakan, efektivitas sistem *e-Filing*, maupun faktor organisasi dan lingkungan lainnya.

Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Rifana et al. (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-Filing* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Meskipun penelitian tersebut menggunakan variabel dependen yang berbeda, relevansinya tetap dapat diterima karena kualitas pelaporan pajak merupakan salah satu bentuk implementasi kepatuhan formal wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Menurut pandangan peneliti, meskipun Pelayanan Fiskus tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial, keberadaannya tetap memiliki kontribusi ketika dikombinasikan dengan peran Konsultan Pajak. Dalam konteks ini, fiskus berfungsi sebagai penyedia layanan, informasi, dan fasilitas perpajakan yang diperlukan oleh wajib pajak, sedangkan konsultan pajak berperan membantu menerjemahkan berbagai ketentuan perpajakan ke dalam praktik pelaporan yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan wajib pajak. Sinergi antara kedua faktor tersebut menciptakan mekanisme yang saling melengkapi dalam mendukung peningkatan kualitas pelaporan pajak.

Temuan ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelaporan pajak tidak dapat hanya bertumpu pada satu aspek saja. Sebaliknya, diperlukan kolaborasi antara kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas perpajakan dan pendampingan profesional yang disediakan oleh konsultan pajak. Dengan adanya kombinasi tersebut, wajib pajak memperoleh akses informasi yang memadai sekaligus dukungan teknis yang dapat membantu mereka menyusun dan melaporkan kewajiban perpajakan secara

lebih akurat, lengkap, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

pendampingan yang memadai dari konsultan pajak

6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelaporan pajak wajib pajak di Kota Medan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat perpajakan belum menjadi faktor utama yang mendorong wajib pajak untuk menghasilkan pelaporan pajak yang lebih baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keputusan wajib pajak dalam menyusun dan melaporkan kewajiban perpajakannya cenderung dipengaruhi oleh faktor lain di luar interaksi pelayanan yang diterima dari fiskus.

Pada sisi lain konsultan pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelaporan pajak wajib pajak di Kota Medan. Hasil ini memperlihatkan bahwa pendampingan profesional dari konsultan pajak mampu membantu wajib pajak memahami ketentuan perpajakan, meminimalkan kesalahan administrasi, serta menyusun pelaporan yang lebih tepat, lengkap, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Semakin optimal peran konsultan pajak, semakin tinggi pula kualitas pelaporan pajak yang dihasilkan oleh wajib pajak.

Secara simultan pelayanan fiskus dan konsultan pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelaporan pajak wajib pajak di Kota Medan. Hasil ini menegaskan bahwa kualitas pelaporan pajak tidak dibentuk oleh satu faktor secara terpisah, melainkan merupakan hasil dari keterkaitan berbagai aspek yang saling melengkapi. Meskipun pelayanan fiskus tidak menunjukkan pengaruh secara parsial, keberadaannya tetap menjadi bagian dari sistem perpajakan yang mendukung efektivitas pelaporan ketika diiringi dengan

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad EF, Dasuki TMS. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *J Innov Manag Account Bus*. 2023;2(2):68-77. doi:10.56916/jimab.v2i2.386
- Aishy D, Sasoko DM, Sitompul AN. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *J Polit*. 2021;10(1).
- Larasati AY. Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pemahaman Pajak dan Preferensi Risiko Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 2023;15:128-138.
- Murti GT, Fabiansyah F, Fiskus KP, E-filling P. Pengaruh Penerapan Self Assesment System, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemanfaatan E - Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 2023;5(2):313-321.
- Aras AK, Bulutoding L, Fadhilatunisa D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi. 2024;5(1).
- Agung IG, Monika A, Dewi T, Yasa INP. Pengaruh Biaya Kepatuhan dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Dengan Peran Konsultan Pajak Sebagai Variabel Moderasi. Published online 2025:703-714.
- Fadila R, Simbolon R, Barus MJ, et al. JRAM (Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma) Analisis Peran Dan Kualitas Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

- Pada Kantor Konsultan Pajak Ratna Tio. 2024;11(2):43-51.
- Nugraheni AP, Sunaningsih SN. Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 2020;4(1):49-58.
- Awaloedin D. Oikonomia : Jurnal Manajemen Minat Pelaporan Pajak dengan E-filling : Kualitas Manfaat Teknologi Informasi dan Kemudahan Pengguna. Published online 2023.
- Panambe DO, Pala'langan CA, Roreng PP. Pengaruh E-Filing Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Makassar Barat. *Akuntoteknologi*. 2024;16(1):20-33.
doi:10.31253/aktek.v16i1.2698
- Mayasari S, Nurlaela S, Nur Rois DI. Pengaruh Penerapan E-Filling, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Inov J Ekon Keuangan, dan Manaj*. 2024;20(1):122-127.
doi:10.30872/jinv.v20i1.1697
- Agustin YW, Nuryanah S. Evaluasi Efektivitas Peran Jabatan Baru Fungsional Penyuluh Pajak. 2024;11(c):96-105.
<https://doi.org/10.35137/jabk.v11i1.342>
- Rambalangi YF, Kalangi L, Weku P. Analysis of the Role of Tax Consultants in Improving Taxpayer Compliance (Case Study at SHC Manado Tax Consultant Office). *Formosa J Appl Sci*. 2024;3(10):4211-4230.
doi:10.55927/fjas.v3i10.11826
- Thalia D, Aliya S, Gunarto M, Helmi S. The Influence of Employee Engagement and Work Environment on Employee Performance at PT. Agronusa Alam Perkasa. *J Ekon*. 2024;13(1):2278-2290.
doi:10.54209/ekonomi.v13i01
- Rifana DA, Kusuma IL, Tho'in M, Setyawati E. Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Surakarta. 2021;22(01):313-319.
doi:<http://dx.doi.org/10.29040/jap.v22i1.2792>
- Wildan M. DJP: Rasio kepatuhan wajib pajak di 2024 sebesar 85,75 persen. *DDTC News*. <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1808066/djp-rasio-kepatuhan-wajib-pajak-di-2024-sebesar-8575-persen>. 2025.