

**EVALUASI KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DALAM
PERSPEKTIF AKUNTANSI KEPERILAKUAN PADA
CV LANGKAH KENCANA**

SKRIPSI

Oleh
PEGY DWI YULIANI PURWANTO
NIM : 08040222123



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

2026

**EVALUASI KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DALAM
PERSPEKTIF AKUNTANSI KEPERILAKUAN PADA
CV LANGKAH KENCANA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu Akuntansi**

Oleh:
PEGY DWI YULIANI PURWANTO
NIM: 08040222123

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2026**

PERNYATAAN

Saya, Pegy Dwi Yuliani Purwanto, 08040222123, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarisme) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 31 Maret 2026



Pegy Dwi Yuliani Purwanto

NIM. 08040222123

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Surabaya, 31 Maret 2026

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,



Ratna Anggraini Aripriatiwi, S.E., M.S.A., Ak., CA

NIP. 198905282019032014

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DALAM PERSPEKTIF AKUNTANSI KEPERILAKUAN PADA CV LANGKAH KENCANA

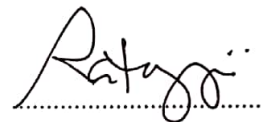
Oleh
Pegy Dwi Yuliani Purwanto
NIM: 08040222123

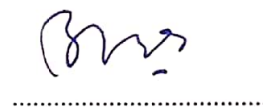
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Tanggal 2 April 2026
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

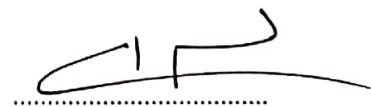
Susunan Dewan Penguji:

1. Ratna Anggraini Aripriatiwi, S.E., M.S.A., Ak., CA
(NIP. 198905282019032014)
(Penguji 1)
2. Dr. Imam Buchori, SE., M.Si., CITAP
(NIP. 196809262000031001)
(Penguji 2)
3. Ajeng Tita Nawangsari, S.E., M.A., Ak.
(NIP. 198708282019032013)
(Penguji 3)
4. Luqita Romaisyah, S.A., M.A.
(NIP. 199210262020122018)
(Penguji 4)

Tanda Tangan:


.....


.....


.....


.....

Surabaya, 2 April 2026

Dekan,



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.

NIP. 197005142000031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Pegy Dwi Yuliani Purwanto
NIM : 08040222123
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Akuntansi
E-mail address : pegydwi2607@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Evaluasi Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Perspektif Akuntansi Keperilakuan pada
CV Langkah Kencana

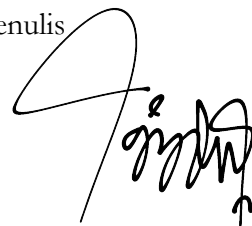
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 02 April 2026

Penulis



(Pegy Dwi Yuliani Purwanto)

DECLARATION

I, Pegy Dwi Yuliani Purwanto, 08040222123 declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made under my name, not a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in UIN Sunan Ampel Surabaya or in any other universities/colleges.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledged or referred to by quoting the author's name and stated in the References.
3. This statement is true, if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis, and other sanctions in accordance with the prevailing norms and regulation in UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 31 Maret 2026

Declared by,



Pegy Dwi Yuliani Purwanto

NIM. 08040222123

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini yang berjudul **EVALUASI KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DALAM PERSPEKTIF AKUNTANSI KEPERILAKUAN PADA CV LANGKAH KENCANA**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat kesarjanaan program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya dan untuk menjalankan kewajiban mahasiswa untuk menulis skripsi sebagai laporan tugas akhir. Maka, pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Akh. Muzakki, M.Ag., Grad.Dip.SEA., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Ampel Surabaya.
2. Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya.
3. Dr. Mazro'atus Sa'adah, M.Ag. selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
4. Ashari Lintang Yudhanti, M.Ak. selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi.
5. Ratna Anggraini Aripriatiwi, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terima kasih untuk segala ilmu, kesabaran, dan waktu diskusi yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi.

6. Luqita Romaisyah, S.A., M.A. selaku Dosen Wali, terima kasih atas segala kemudahan dan bantuan yang diberikan dalam urusan perwalian studi selama ini.
7. Seluruh dosen pengajar Akuntansi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan segenap karyawan UIN Sunan Ampel Surabaya yang turut membantu.
8. Dua malaikat pelindung dalam hidup penulis yang kasihnya tak terhingga sepanjang masa. Kepada Ibu, wanita terhebat yang telah menggantikan peran ganda dengan punggung yang tak pernah rapuh. Terima kasih atas samudera kasih sayang, kesabaran, dan doa-doa di sepertiga malam yang menjadi pelita bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini. Serta kepada Almarhum Ayah, terima kasih telah menjadi sosok panutan yang mengajarkan arti kerja keras dan tanggung jawab. Meski Ayah tak dapat menyaksikan momen ini secara langsung, penulis yakin Ayah tersenyum bangga di surga-Nya. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud bakti dan bukti cinta untuk kalian berdua.
9. Cella, Chandra, SUSIK, DRTM, podcar, sahabat dan teman-teman penulis lainnya atas segala bentuk dukungannya yang begitu berarti bagi penulis.
10. Pihak-pihak lain yang tidak sempat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam pengerjaan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis sangat mengharapkan saran dan kritik demi penyempurnaan karya ini.

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan melalui perspektif Akuntansi Keperilakuan pada CV Langkah Kencana, khususnya dalam merespons tindakan pengawasan pajak. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana evaluasi kepatuhan pajak CV Langkah Kencana dari dimensi perilaku manusia, yang mencakup motivasi, persepsi, dan emosi dan sikap serta penerapan lima pilar atau aspek penting Akuntansi Keperilakuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap dinamika psikologis wajib pajak serta signifikansinya terhadap keberlanjutan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam sebuah organisasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui teknik wawancara mendalam dengan informan kunci, observasi partisipatif di lokasi penelitian, dan dokumentasi. Proses analisis data dilakukan secara interaktif mengikuti model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa CV Langkah memiliki integritas internal dan motivasi yang sangat positif untuk patuh, yang didorong oleh nilai-nilai religiusitas pimpinan guna mencari keberkahan dalam berbisnis. Namun, terdapat beban emosional berupa stres dan kecemasan akibat frekuensi pengawasan pajak yang tinggi, serta hambatan teknis pada pengelolaan data stok barang ritel yang kompleks. Kontribusi penelitian ini mempertegas bahwa kehadiran konsultan pajak berperan tidak hanya sebagai mediator antara wajib pajak dan fiskus, tetapi juga secara aktif meningkatkan kepatuhan melalui perumusan kebijakan dan rekomendasi strategis yang membantu perusahaan dalam mengambil keputusan perpajakan yang tepat dan sesuai regulasi.

Dengan demikian, secara keseluruhan CV Langkah Kencana telah mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi secara moral dan niat, namun masih memerlukan perbaikan sistem administrasi internal untuk mencapai kepatuhan substantif yang saat ini masih belum sepenuhnya optimal.

Kata Kunci: Kepatuhan Pajak, Akuntansi Keperilakuan, Lima Pilar Akuntansi Keperilakuan, Aspek Psikologi, Studi Kasus.

ABSTRACT

This study evaluates Corporate Tax Compliance levels through a Behavioral Accounting perspective at CV Langkah Kencana, specifically in responding to tax supervision actions. The research problem addresses how tax compliance at CV Langkah Kencana is evaluated based on human behavior dimensions encompassing motivation, perception, emotion, and attitude as well as the implementation of the five pillars or critical aspects of Behavioral Accounting. This research aims to uncover the psychological dynamics of taxpayers and their significance for the sustainability of tax obligation fulfillment within an organization.

The method employed in this research is qualitative with a case study approach. Data were obtained through in-depth interview techniques with key informants, participant observation at the research site, and documentation. The data analysis process followed the interactive model by Miles and Huberman, involving data reduction, data display, and conclusion drawing.

Research findings reveal that CV Langkah Kencana possesses strong internal integrity and highly positive motivation to comply, driven by the leader's religious values to seek blessings in business. However, there is an emotional burden in the form of stress and anxiety resulting from the high frequency of tax supervision, alongside technical obstacles in managing complex retail stock data. This study emphasizes that the presence of tax consultants acts not only as a mediator between the taxpayer and the tax authorities (*fiskus*) but also actively enhances compliance through the formulation of policies and strategic recommendations that assist the company in making appropriate and regulation-compliant tax decisions.

Thus, overall CV Langkah Kencana has achieved a high level of compliance in terms of morality and intention, but still needs to improve the internal administration system to achieve substantive compliance which is currently still not fully optimal.

Keywords: Tax Compliance, Behavioral Accounting, Five Pillars of Behavioral Accounting, Psychological Aspects, Case Study.

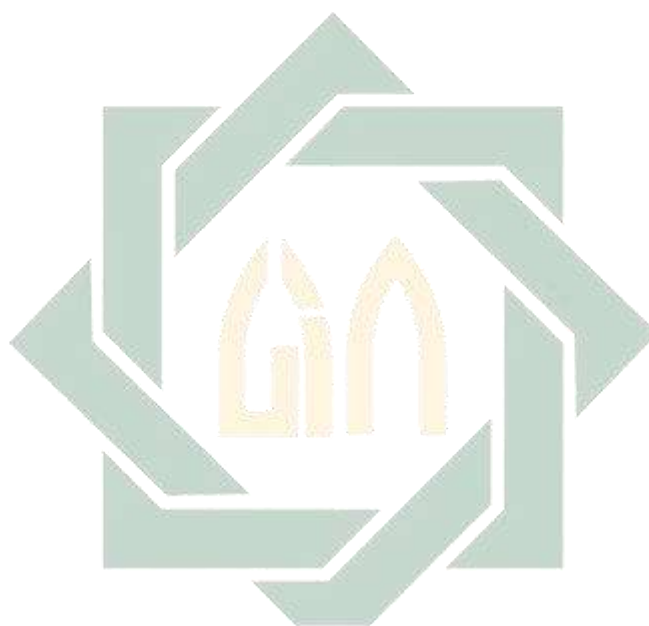
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	iv
DECLARATION	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah.....	12
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
BAB 2 LANDASAN TEORI	15
2.1 Kajian Teoritis.....	15
2.1.1 Akuntansi Keperilakuan.....	15
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak dan Instrumen Penguji Kepatuhan	19
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Berpikir	28
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Lokasi dan Subjek Penelitian	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	32
3.3.1 Jenis Data	32
3.3.2 Sumber Data.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.1 Observasi.....	34

3.4.2 Wawancara	34
3.4.3 Dokumentasi	35
3.5 Teknik Analisis Data	36
3.6 Uji Keabsahan Data	39
BAB 4 HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	41
4.1.1 Profil Perusahaan	41
4.1.2 Visi dan Misi.....	42
4.1.3 Produk.....	42
4.1.4 Mitra Kerja.....	43
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	43
4.3 Analisis Data	44
4.3.1 Analisis Kepatuhan Berdasarkan Dimensi Motivasi.....	47
4.3.2 Analisis Kepatuhan Berdasarkan Dimensi Sikap.....	49
4.3.3 Analisis Kepatuhan Berdasarkan Dimensi Persepsi	50
4.3.4 Analisis Kepatuhan Berdasarkan Dimensi Emosi.....	55
4.4 Pembahasan.....	56
4.4.1 Nilai Intrinsik pada Teori Organisasi dan Perilaku Manajerial Sebagai Evaluasi Kepatuhan Pajak.....	57
4.4.2 Perilaku dan Tindakan Proaktif dalam Perencanaan dan Penganggaran Sebagai Evaluasi Kepatuhan Pajak	59
4.4.3 Mitigasi Risiko pada Pengendalian Internal Sebagai Evaluasi Kepatuhan Pajak	61
4.4.4 Tanggung Jawab dalam Pengambilan Keputusan Sebagai Evaluasi Kepatuhan Pajak	63
4.4.5 Konsistensi Integritas pada Tahap Pelaporan Keuangan Sebagai Evaluasi Kepatuhan Pajak	64
BAB 5 PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian	31
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Data	46
Tabel 4. 2 Riwayat Penerbitan SP2DK pada CV Langkah Kencana	51



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

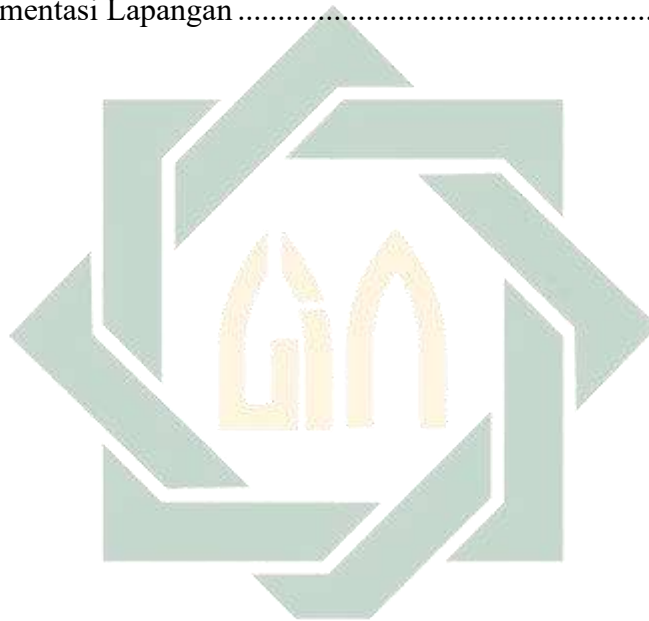
Gambar 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2018-2024.....	2
Gambar 1. 2 Data Tax Ratio Indonesia Tahun 2003–2024	5
Gambar 1. 3 Tax Buoyancy Indonesia Tahun 2018–2024	6
Gambar 1. 4 Rasio Kepatuhan Tahun 2020 – 2024.....	7
Gambar 1. 5 Modus Operandi Perpajakan Tahun 2021-2023	8
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	28



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan	74
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	75
Lampiran 3 Hasil Observasi Penelitian.....	89
Lampiran 4 Hasil Triangulasi.....	90
Lampiran 5 Hasil Analisis Data Penelitian	93
Lampiran 6 Dokumentasi Lapangan	104



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB 1

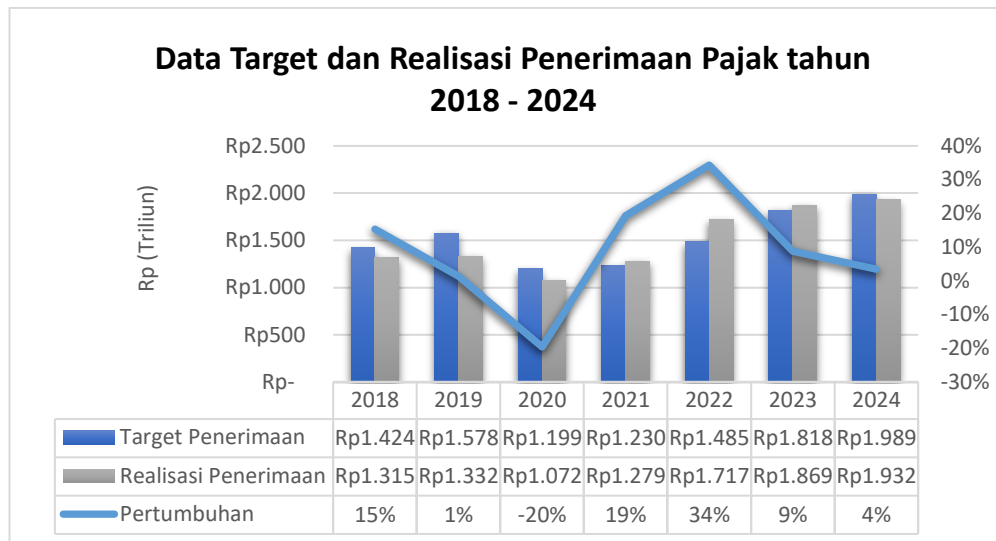
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional tidak hanya ditopang oleh arah kebijakan, tetapi juga oleh partisipasi fiskal warga negara yang salah satunya tercermin dalam pembayaran pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 pajak diartikan sebagai kewajiban pembayaran kepada negara oleh orang pribadi dan badan yang telah ditetapkan oleh Undang - Undang, bersifat memaksa, tidak memberikan imbalan langsung, serta digunakan untuk kepentingan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Bagi negara, pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar yang digunakan untuk membiayai seluruh pengeluaran, termasuk biaya pembangunan (Hamidah et al., 2023). Oleh karena itu, pajak memainkan peran yang sangat penting dalam kehidupan bernegara.

Data resmi Kementerian Keuangan menunjukkan pada APBN 2025 pendapatan negara ditargetkan Rp3.005,1 triliun dengan penerimaan perpajakan Rp2.490,9 triliun, yang berarti pajak menyumbang sekitar 82% dari pendapatan negara (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2025). Memperlihatkan bahwa pajak menjadi tulang punggung pembiayaan program pembangunan, perlindungan sosial, dan layanan publik strategis. Diperkuat dengan pernyataan resmi Direktorat Jenderal Pajak bahwa pajak merupakan pilar utama pembiayaan program-program pemerintah.

Akan tetapi, faktanya Indonesia masih mengalami tantangan dalam penerimaan pajaknya. Berdasarkan informasi resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dalam beberapa tahun terakhir target penerimaan pajak dan realisasi mengalami tren naik turun, dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2018-2024

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak kemudian diolah peneliti (2025)

Dari grafik tersebut menunjukkan pola *V-shape*. Jatuh dalam pada tahun 2020 karena pandemi, lalu melesat kembali pada tahun 2021-2022. Kenaikan luar biasa ini tidak hanya didorong oleh pemulihan ekonomi, melainkan adanya kebijakan Program Pengungkapan Sukarela (PPS) yang berjalan pada semester I tahun 2022 dan memberikan kontribusi penerimaan pajak yang signifikan. Namun, pertumbuhan berangsur menurun di tahun 2023 dan makin melambat pada tahun 2024. Menurut Sri Mulyani dalam rapat kerja dengan Badan Anggaran DPR, Senin 8 Juli 2024, kondisi ini dipicu oleh harga komoditas (batu bara & minyak mentah sawit) yang turun sehingga laba korporasi dan setoran PPh Badan tergerus, sementara sisi administrasi ikut tertekan oleh peningkatan restitusi dan penerapan sistem Coretax yang memunculkan kontraksi pada awal periode (CNBC Indonesia, 2024).

Target penerimaan selalu naik dari tahun ke tahun menandakan kebutuhan belanja negara yang terus meningkat. Kondisi ini menempatkan otoritas pajak di bawah tekanan besar untuk mengamankan penerimaan dan mendorong

intensifikasi pengawasan terhadap Wajib Pajak. Dilansir dari ddtcnews (2025) dalam pernyataan resminya di Kantor Kemenkeu, Jakarta, Senin 8 September 2025, Menkeu Purbaya Yudhi Sadewa menyebut pemerintah tidak akan menambah jenis pajak, melainkan hanya akan mengoptimalkan sistem perpajakan yang berjalan.

Pada dasarnya, setiap negara pasti merancang prosedur partisipasi publik untuk mendorong pembangunan dan stabilitas ekonomi. Meski begitu, tantangan muncul dari sebagian masyarakat yang belum menaati dan menyadari pentingnya kepatuhan pajak (Susanti et al., 2020). Kepatuhan merupakan sikap tunduk dan taat terhadap ketentuan, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Sementara kepatuhan wajib pajak adalah kemampuan wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Anjelina et al., 2023).

Dalam penelitian Muslim (2023) ditemukan bahwa terdapat perbedaan pandangan antara pemerintah dan wajib pajak saat membayar pajak. Wajib pajak berpendapat bahwa ketika mereka membayarkan pajaknya, maka itu akan mengurangi harta mereka. Sedangkan pemerintah sangat mengharapkan pajak untuk membiayai seluruh pengeluaran negara yang mana sebagian besarnya didapatkan dari penerimaan pajak tersebut. Diperkuat argumen Prastiwi (2021) bahwa wajib pajak bersifat rasional yang selalu memperhitungkan biaya dan manfaat di setiap keputusan. Karena manfaat pajak tidak langsung terasa, sebagian pihak terdorong menekan kewajiban pajaknya seminimal mungkin. Lebih lanjut menurut Mangoting et al., (2020) ditinjau dari perilaku kepatuhan, nilai moral wajib pajak berperan lebih besar daripada sekadar kalkulasi biaya

dan manfaat. Mangoting (2021) menambahkan bahwa dorongan ketidakpatuhan bertambah kuat ketika wajib pajak menilai kecurangan sebagai perilaku yang bisa ditoleransi. Kondisi ini menjadi salah satu faktor utama yang menghambat penerimaan pajak negara.

Diketahui Indonesia menganut sistem *self assessment* yang bertujuan untuk mendorong kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan tanpa ada paksaan. Namun, karena mengandalkan pelaporan mandiri, *self assessment system* sering membuka ruang terjadinya ketidakjujuran. Menurut Setyawati (2024) dan Putri et.al., (2022) kondisi ini dipicu oleh rendahnya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Selain karena penerapan *self assessment system*, kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh aspek yang lain, seperti pengetahuan perpajakan (Susanti et al., 2020; Wulandari & Fitria, 2021). Selain itu, tingkat pendidikan, pemahaman wajib pajak, sanksi dan kualitas pelayanan petugas pajak turut menjadi faktor-faktor yang mendorong kepatuhan pajak (Abbas & Weka, 2024; Hartanto & Tarumanagara, 2025; Meidiyustiani et al., 2022) Dalam studi fenomenologi oleh Aripriatiwi dan Hasbiy (2023) individu memaknai kepatuhan pajak sebagai sikap keterpaksaan, keikhlasan, dan ketakutan terhadap aturan yang dibuat oleh pemerintah.

Isu kepatuhan wajib pajak bukanlah sekadar asumsi, melainkan terefleksikan dalam beberapa indikator, yaitu melalui *tax gap*, *tax ratio*, dan *tax buoyancy* (Darussalam et al., 2019). Kesenjangan pajak atau *tax gap* adalah selisih antara realisasi penerimaan pajak yang masuk ke kas negara dan pajak yang semestinya terutang (Durán-Cabré et al., 2019). *Tax gap* berfungsi sebagai

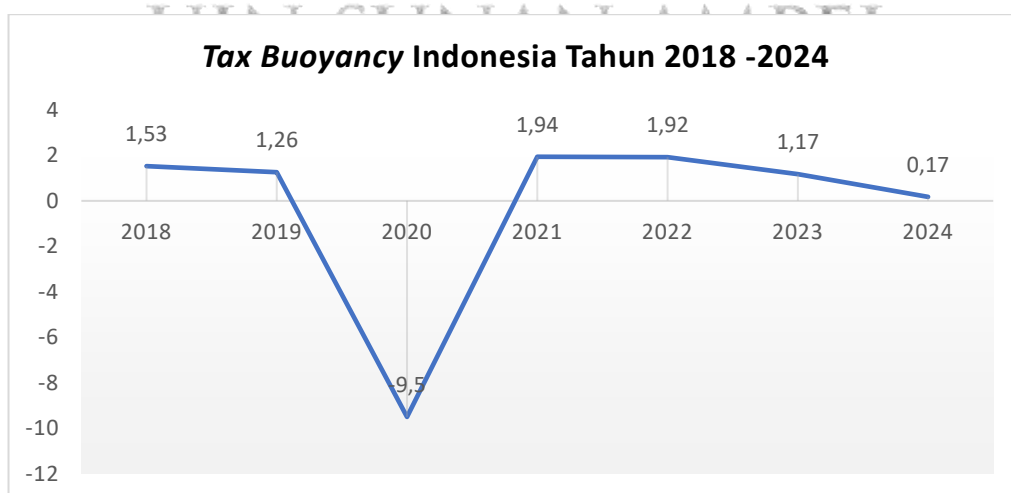
alat ukur yang efektif guna mengidentifikasi nilai dan karakter dalam ketidakpatuhan wajib pajak (DJP, 2024). Data Kementerian Keuangan menunjukkan, hingga pertengahan 2025, penerimaan perpajakan telah mencapai Rp1.420 triliun atau sekitar 58% dari target. Kendati demikian, masih terdapat potensi pajak yang belum terpungut. Kajian penelitian menyebutkan bahwa *tax gap* Indonesia berada di kisaran 6-9% dari PDB, yang berimbas pada hilangnya potensi sekitar Rp1.300 triliun per tahun akibat rendahnya kepatuhan (DJP, 2025).

Temuan mengenai *tax gap* menjadi hal penting bagi posisi *tax ratio*, semakin lebar *gap* antara potensi dan realisasi, semakin rendah rasio pajak yang tercermin terhadap PDB. Dalam laporan OECD (2025) “*Revenue Statistics in Asia and the Pacific 2025*” *tax ratio* Indonesia pada 2023 berada di kisaran 10,31%. Namun, pada tahun 2024 *tax ratio* menurun di angka 10,08%. Ditegaskan pula dalam data Kementerian Keuangan yang dikutip oleh IFTAA (2023) bahwa *tax ratio* Indonesia telah mengalami penurunan dalam tiga tahun terakhir, dapat dilihat dalam grafik berikut:



Gambar 1. 2 Data Tax Ratio Indonesia Tahun 2003–2024
Sumber: Kementerian Keuangan kemudian diolah peneliti (2025)

Berdasarkan berita resmi statistik BPS yang rilis tanggal 5 Februari 2025, pertumbuhan penerimaan pajak tahun 2024 hanya sebesar 3,6% jauh lebih lambat daripada pertumbuhan PDB nominal sebesar 5,96%, maka, rasio pajak terhadap PDB pasti akan menurun. Hal ini adalah sinyal kuat dari rendahnya *tax buoyancy*. Cornevin (2024) memaknai *tax buoyancy* sebagai daya respons penerimaan pajak terhadap pertumbuhan PDB. Nilai *tax buoyancy* dihitung dari rasio antara persentase perubahan penerimaan pajak dan persentase perubahan PDB. Kondisi ideal dicapai saat *tax buoyancy* bernilai 1, sehingga setiap 1% kenaikan PDB memberi tambahan 1% pada penerimaan pajak. Diketahui *tax buoyancy* Indonesia tahun 2020 anjlok jauh ke nilai negatif dampak dari hantaman pandemi yang menekan penerimaan. Tahun 2024 juga turun tajam dengan nilai 0,17. Nilai ini jauh di bawah kondisi ideal yaitu 1, sehingga pertumbuhan penerimaan jauh lebih lambat dibanding PDB dan berpotensi menekan rasio pajak. Adapun tren *tax buoyancy* dapat dilihat pada gambar berikut:



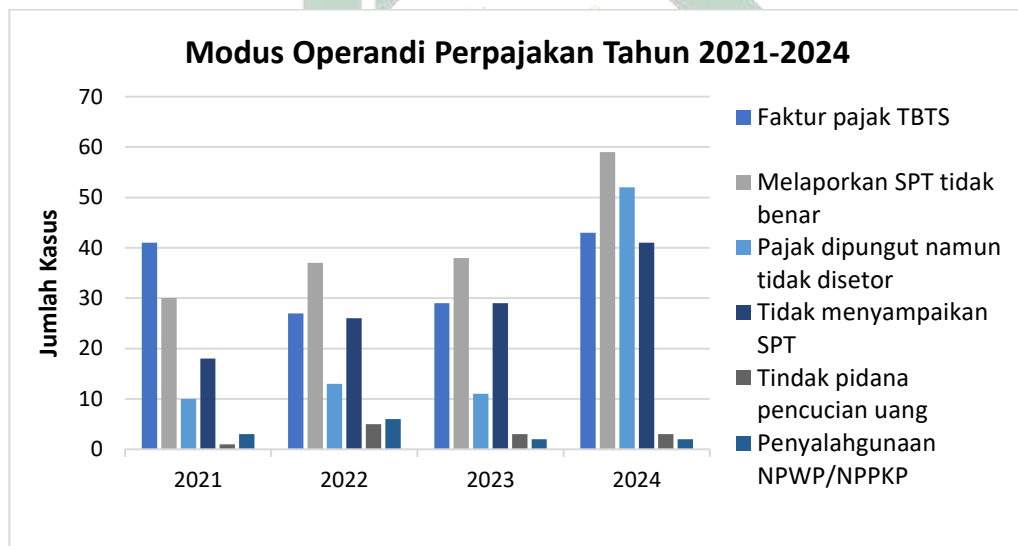
Gambar 1. 3 Tax Buoyancy Indonesia Tahun 2018–2024
 Sumber: Kementerian Keuangan kemudian diolah peneliti (2025)

Tekanan fiskal yang diakibatkan oleh *tax gap*, *tax ratio*, dan *tax buoyancy* yang rendah tersebut berakar dari masalah kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat pada data rasio kepatuhan formal penyampaian SPT Tahunan. Meskipun menunjukkan tren pemulihan yang positif pasca pandemi, di mana rasio kepatuhan melonjak dari 77,63% pada tahun 2020 hingga mencapai puncaknya di 86,97% pada tahun 2023. Penyebabnya disinyalir efek dari integrasi NIK – NPWP, jutaan warga negara yang sebelumnya tidak memiliki NPWP kini secara otomatis terdaftar dalam sistem administrasi perpajakan yang turut berdampak pada tingkat kepatuhan dan penerimaan pajak (Jannah & Aripriatiwi, 2024). Namun, data terbaru menunjukkan adanya stagnasi dan bahkan penurunan ke level 82,66% pada tahun 2024. Rasio kepatuhan tersebut mengindikasikan bahwa meskipun ada perbaikan, target kepatuhan formal belum tercapai dan masih terdapat jutaan wajib pajak yang masih mengabaikan kewajiban formalnya untuk melapor. Datanya dapat dilihat dalam gambar berikut:



Gambar 1. 4 Rasio Kepatuhan Tahun 2020 – 2024
Sumber: Laporan Tahunan DJP kemudian diolah peneliti (2025)

Ditjen Pajak melalui Dwi Astuti selaku Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas menyampaikan bahwa per 1 Mei 2025 jumlah SPT Tahunan yang telah dilaporkan sejumlah 14,06 juta. Jumlah tersebut bersumber dari SPT Tahunan Orang Pribadi sebanyak 13 juta dan SPT Tahunan Badan sebanyak 1,06 juta. Diketahui tahun ini wajib pajak yang wajib lapor berjumlah 19,78 juta. Dari jumlah wajib pajak yang sudah melaporkan SPT Tahunan yaitu sejumlah 14,06 juta, maka rasio kepatuhan hingga 1 Mei 2025 baru sebesar 71% (DDTCNews, 2025). Hal ini menunjukkan masih adanya ruang perbaikan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.



Gambar 1. 5 Modus Operandi Perpajakan Tahun 2021-2024

Sumber: Laporan Tahunan DJP kemudian diolah peneliti (2025)

Selain angka rasio kepatuhan formal, tantangan yang lebih signifikan bagi DJP justru datang dari aspek kepatuhan material, yang skalanya dapat dilihat dari data modus operandi tindak pidana perpajakan di atas. Jumlah kasus yang berhasil ditindaklanjuti hingga tuntas menunjukkan tren yang konsisten tinggi, yaitu sebanyak 103 kasus pada tahun 2021, 114 kasus pada tahun 2022, 112 kasus pada tahun 2023, dan 200 kasus pada tahun 2024. Kasus yang konsisten

mengalami kenaikan dari tahun 2021-2024 adalah terkait tidak melaporkan SPT dengan benar dan tidak menyampaikan SPT. Dominasi praktik-praktik ketidakpatuhan yang disengaja inilah yang secara gamblang menunjukkan skala *compliance gap* yang harus dihadapi oleh DJP.

Serangkaian fenomena ini, mulai dari *tax gap* yang besar *tax ratio* yang stagnan, *tax buoyancy* yang anjlok, rasio kepatuhan formal yang belum optimal, hingga maraknya modus operandi, secara kumulatif menciptakan tekanan fiskal bagi pemerintah dan membuktikan bahwa celah kepatuhan adalah masalah yang nyata dan sistematis. Untuk itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menerapkan beragam kebijakan dan mekanisme pengawasan, salah satunya melalui Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK) dengan tujuan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan dan penerimaan pajak yang optimal.

Berdasarkan Surat Edaran DJP Nomor SE-39/PJ/2015 yang diperbarui menjadi Surat Edaran DJP Nomor SE- 05/PJ/2022 sebagai dasar penerbitan dan mekanisme SP2DK tersebut. SP2DK adalah surat yang dikeluarkan oleh DJP melalui *Account Representative* kepada Wajib Pajak untuk meminta klarifikasi atas data atau keterangan yang menimbulkan dugaan ketidaksesuaian kewajiban perpajakan dengan peraturan perundang-undangan (Ortax, 2022). Surat ini menandakan adanya indikasi kekeliruan atau potensi pelanggaran yang membutuhkan klarifikasi segera dari pihak wajib pajak. Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa mekanisme SP2DK ini mampu mendorong kepatuhan dan mengamankan penerimaan negara (Mongka et al., 2025; Rahmani & Ahalik, 2025; Setyawati & Tannar, 2024). Efektivitasnya sangat bergantung pada respons yang diberikan oleh Wajib Pajak. Sebagaimana

diungkapkan oleh Sari & Masripah (2022), proses ini tidak selalu berjalan mulus dan seringkali menghadapi berbagai hambatan, baik dari sisi fiskus maupun Wajib Pajak. Pada dasarnya, SP2DK adalah sebuah undangan untuk berdialog. Namun, ketika undangan ini tidak ditanggapi dengan baik, dialog pun gagal dan proses dapat berlanjut ke tahap pemeriksaan.

Pendekatan akuntansi keperilakuan dipilih Peneliti untuk menganalisis fenomena ini. Riset akuntansi keperilakuan dapat dimaknai sebagai analisis terhadap tindak tanduk manusia baik akuntan dan non-akuntan yang didorong atau dipengaruhi oleh fungsi-fungsi serta pelaporan dalam akuntansi (Kambey, 2023). Birnberg (2011) menyatakan bahwa akuntansi keperilakuan menjembatani celah antara angka-angka akuntansi dengan perilaku manusia yang menghasilkan angka tersebut. Dalam konteks perpajakan, keputusan untuk patuh atau tidak patuh terhadap regulasi pajak pada dasarnya adalah hasil dari proses kognitif, persepsi, dan perilaku pengambilan keputusan oleh wajib pajak (Devos, 2014). Oleh karena itu, evaluasi kepatuhan wajib pajak badan pada CV Langkah Kencana akan mengintegrasikan analisis aspek akuntansi keperilakuan guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai dinamika kepatuhan pajak di lapangan.

Urgensi penelitian ini berangkat dari temuan data, fakta kasus, dan literatur terdahulu yang konsisten menunjukkan bahwa kepatuhan masih menjadi tantangan utama. Terutama pada CV Langkah Kencana sebagai subjek penelitian didasarkan pada riwayat kepatuhan yang kaya untuk dianalisis. Hal ini ditandai oleh penerimaan SP2DK sebanyak empat kali, masing-masing pada tahun pajak 2018, 2019, 2022, dan 2023. Dari rangkaian tersebut, dua perkara

yaitu tahun pajak 2019 dan 2022 berlanjut ke tahap pemeriksaan. Eskalasi dari SP2DK menjadi pemeriksaan merupakan sinyal kuat bahwa *respons* atau penjelasan yang diberikan oleh CV Langkah Kencana dianggap tidak memadai atau tidak dapat diyakini kebenarannya oleh *Account Representative*. Penerimaan SP2DK yang berulang kali dapat mencerminkan adanya ketidaksesuaian atau ketidaklengkapan dalam pelaporan perpajakan yang dilakukan oleh CV Langkah Kencana, sehingga perlu dilakukan evaluasi mendalam untuk memahami penyebab dan implikasinya.

Dari permasalahan tersebutlah yang kemudian membuat peneliti ingin mengetahui dan menganalisis lebih dalam lagi mengenai kepatuhan wajib pajak. Penelitian terdahulu menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih tergolong rendah. Penelitian oleh Mongka et al., (2025) menunjukkan SP2DK dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak secara signifikan. Sementara itu, penelitian oleh Rahmat et al., (2024) menunjukkan faktor pengetahuan pajak dan sanksi pajak berperan dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selain itu, dalam penelitian Aristantia et al., (2022) kepatuhan pajak turut dipengaruhi oleh sikap rasional, religiusitas, dan etika pajak. Namun, belum banyak penelitian yang menyinggung aspek perilaku terhadap isu kepatuhan wajib pajak badan. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut. Peneliti melakukan sebuah penelitian dengan judul “Evaluasi Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Perspektif Akuntansi Keperilakuan Pada CV Langkah Kencana”.

1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah

Identifikasi dan batasan masalah adalah gambaran permasalahan dan sejauh mana permasalahan tersebut akan dibahas dalam objek penelitian.

Berikut ini identifikasi dan batasan masalahnya:

1. Identifikasi Masalah

Dari penjelasan fenomena dan deskripsi pada latar belakang terdapat beberapa masalah yang diidentifikasi sebagai berikut:

- a. *Tax ratio* dan *tax buoyancy* Indonesia yang masih rendah dan tingginya *tax gap*.
- b. Perilaku kepatuhan wajib pajak yang masih rendah karena *self assessment system* ditandai dengan meningkatnya kasus tindak pidana perpajakan dan menurunnya rasio kepatuhan.
- c. CV Langkah Kencana telah menerima SP2DK sebanyak 4x untuk tahun pajak 2018, 2019, 2022, dan 2023. Serta pemeriksaan sebanyak 2x untuk tahun pajak 2019 dan 2022.
- d. Masih terbatasnya kajian yang menggunakan pendekatan akuntansi keperilakuan mengurai dimensi psikologi seperti motivasi, sikap, emosi dan persepsi wajib pajak dalam membentuk respons terhadap tindakan pengawasan dan pengujian kepatuhan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

2. Batasan Masalah

Batasan masalah dimaksudkan untuk memfokuskan arah penelitian. Penelitian ini akan menggunakan perspektif Akuntansi Keperilakuan untuk mengkaji fenomena. Secara tegas, penelitian ini tidak untuk menentukan

kebenaran material dari temuan pajak atau memutuskan siapa yang benar dan salah, melainkan fokus pada sudut pandang wajib pajak, maka aspek yang dieksplorasi akan berkisar pada perilaku, persepsi, etika, dan faktor lainnya di internal perusahaan. Lokus dan waktu sesuai kasus yang terjadi di CV Langkah Kencana, berkaitan dengan SP2DK dan pemeriksaan pada tahun pajak 2018, 2019, 2022, dan 2023.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya adalah bagaimana kepatuhan wajib pajak dalam perspektif akuntansi keperilakuan pada CV Langkah Kencana?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam kepatuhan wajib pajak dalam perspektif akuntansi keperilakuan pada CV Langkah Kencana.

1.5 Manfaat Penelitian

Sejalan dengan latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, serta tujuan penelitian ini, maka diharapkan hasil penelitian dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akuntansi keperilakuan dalam konteks perpajakan mengenai fenomena evaluasi kepatuhan. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji hubungan antara akuntansi keperilakuan dengan fenomena kepatuhan pajak.

2. Aspek Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat sebagai sarana untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan, khususnya pada mata kuliah Akuntansi Keperilakuan dan Perpajakan, ke dalam praktik nyata di dunia bisnis. Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan empiris dan pengalaman langsung bagi penulis dalam menganalisis bagaimana faktor psikologis akuntansi keperilakuan serta operasional memengaruhi kepatuhan pajak suatu perusahaan.

b. Bagi Pengusaha Kena Pajak

Dari penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk membantu PKP beralih dari kepatuhan reaktif ke kepatuhan terencana melalui perbaikan data, komunikasi yang lebih efektif dengan fiskus, dan penguatan kontrol internal, sehingga kepatuhan terjaga dan mencegah timbulnya koreksi berulang dari DJP.

c. Bagi Direktorat Jendral Pajak

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan literasi, bahan kajian serta bahan acuan terkait kepatuhan wajib pajak. Hasilnya dapat dipakai untuk memprioritaskan kasus, menajamkan kriteria seleksi SP2DK, dan mengurangi eskalasi ke tahap pemeriksaan. Sekaligus menjadi dasar untuk materi pelatihan AR agar lebih cermat dalam mengusulkan penerbitan SP2DK dan LHP2DK.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teoritis

2.1.1 Akuntansi Keperilakuan

Menurut Supriyono (2018) akuntansi keperilakuan merupakan bidang ilmu yang membahas bagaimana perilaku manusia memengaruhi informasi akuntansi dan keputusan-keputusan bisnis serta bagaimana informasi akuntansi tersebut memengaruhi perilaku manusia dan keputusan-keputusan bisnisnya. Artinya, perspektif ini tidak hanya melihat bagaimana tindakan individu dapat membentuk keputusan organisasional, tetapi juga bagaimana sistem dan kebijakan bisnis dapat memengaruhi perilaku individu di dalamnya (Yadiati & Supriyati, 2024). Pada dasarnya, setiap tindakan individu didasari oleh motivasi untuk mencapai tujuan tertentu, yang akan menentukan kinerja perusahaan. Dengan mempelajari akuntansi keperilakuan, pengambil keputusan memperoleh gambaran tentang pengaruh sikap, motivasi, dan interaksi manusia terhadap proses pencatatan dan pelaporan. Pengetahuan ini menjadi dasar perumusan strategi pengendalian biaya, penguatan margin, dan optimalisasi proses bisnis.

Schiff & Lewin (1974) merumuskan lima pilar akuntansi keperilakuan, yang mana aspek-aspek ini menekankan bagaimana perilaku manusia memengaruhi desain sistem akuntansi, kinerja, dan pengambilan keputusan di dalam organisasi atau perusahaan.

1. Teori organisasi dan perilaku manajerial. Aspek ini mengkaji fakta bahwa perusahaan tidak selalu bertindak sebagai entitas tunggal yang rasional. Di dalam perusahaan, ada manajer dengan tujuan pribadinya sendiri yang terkadang bisa bertentangan dengan tujuan utama perusahaan.
2. Penganggaran dan Perencanaan. Aspek ini melihat anggaran bukan sekadar sebagai alat hitung, tetapi sebagai alat yang sangat memengaruhi perilaku manusia.
3. Pengambilan Keputusan. Aspek ini menyoroti fakta bahwa pengambil keputusan (manajer, direktur) bukanlah makhluk yang 100% rasional. Mereka memiliki keterbatasan kognitif, bias, dan sering menggunakan jalan pintas.
4. Pengendalian yang berfokus pada bagaimana sistem akuntansi, seperti laporan kinerja, *Key Performance Indicators/KPI*, dan audit internal digunakan untuk mengendalikan dan memengaruhi perilaku karyawan agar sejalan dengan tujuan organisasi. Namun, seringkali sistem kontrol ini justru memicu perilaku disfungsional jika tidak dirancang dengan baik.
5. Pelaporan Keuangan. Pelaporan keuangan dan pelaporan pajak tidak hanya soal teknis, tetapi juga soal perilaku. Dari sisi penyusun, ada perilaku untuk memilih metode akuntansi yang “mempercantik” laporan manajemen laba. Dari sisi pengguna, seperti investor, kreditur, dan fiskus, ada perilaku dalam menginterpretasikan dan bereaksi terhadap informasi yang disajikan.

Akuntansi keperilakuan dalam bidang perpajakan secara fokus menyoroti isu kepatuhan wajib pajak melalui analisis faktor psikologi, sosiologi, dan situasi lingkungan (Lubis, 2014; Siegel & Marconi, 1989). Beragamnya hasil temuan dari pengujian variabel-variabel terkait, mengindikasikan bahwa kepatuhan pajak bukanlah perilaku yang sederhana, melainkan hasil interaksi yang kompleks. Sejalan dengan penelitian Colins dan Plumee (1991) yang disebutkan dalam Lubis (2014) bahwa terdapat keterkaitan yang erat antara peran otoritas pajak dengan tingkat kontribusi wajib pajak, di mana interaksi keduanya menciptakan pola perilaku yang sangat kompleks. Merujuk pada Lubis (2014) adapun konsep keperilakuan dari sudut pandang psikologi dan psikologi sosial, antara lain:

1. Sikap

Sikap dapat didefinisikan sebagai kecenderungan internal seseorang untuk merespons suatu objek secara positif atau negatif. Penting untuk digarisbawahi bahwa sikap berbeda dengan perilaku. Sikap adalah potensi tindakan yang belum terwujud. Ia dibangun dari kombinasi apa yang seseorang ketahui, apa yang dirasakan, dan bagaimana niatnya untuk bertindak. Namun, istilah sikap dalam praktiknya seringkali lebih dominan merujuk pada perasaan, yang menjadi filter utama dalam menentukan bagaimana seseorang merespons lingkungannya.

2. Motivasi

Motivasi merupakan serangkaian proses yang membangkitkan, mengarahkan, dan menjaga perilaku manusia menuju pencapaian tujuan. Konsep ini menjadi krusial dalam penelitian perilaku karena keputusan strategis, seperti kepatuhan perpajakan sangat bergantung pada motivasi para aktor di baliknya. Efektivitas pencapaian tujuan organisasi hanya akan terwujud jika manajer mampu mengelola dan mengarahkan motivasi individu agar sejalan dengan kinerja yang diharapkan.

3. Persepsi

Persepsi adalah mekanisme individu dalam memandang dan menginterpretasikan dunia di sekitarnya. Ia merupakan jembatan antara realitas objektif dengan pemahaman subjektif manusia. Karena sangat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu dan kondisi saat ini, persepsi menjadi filter utama yang menentukan bagaimana seorang wajib pajak memaknai interaksi dengan otoritas pajak dan mengambil keputusan atas dasar pemaknaan tersebut, terlepas dari apakah pemaknaan itu akurat atau tidak.

4. Emosi

Emosi dapat didefinisikan sebagai reaksi perasaan yang intens dan terarah secara spesifik pada suatu objek, baik itu orang, peristiwa, maupun kebijakan tertentu. Berbeda dengan suasana hati yang samar, emosi memiliki objek yang jelas. Misalnya, ketegangan yang dirasakan wajib pajak adalah reaksi langsung terhadap objek

berupa surat pemeriksaan. Memahami emosi sangat penting karena dalam kondisi emosional yang tinggi, seperti marah atau takut, seseorang cenderung kehilangan objektivitas dan mengambil keputusan berdasarkan impuls perasaan, bukan kalkulasi logis.

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak dan Instrumen Penguji Kepatuhan

Dalam sistem hukum perpajakan Indonesia, konsep kepatuhan Wajib Pajak secara fundamental diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP). Kepatuhan pajak merujuk pada tindakan Wajib Pajak yang secara taat dan berkelanjutan menjalankan seluruh ketentuan yang diatur dalam peraturan perpajakan baik secara formal maupun material (Sinuhaji et al., 2024). Secara umum, Wajib Pajak yang patuh adalah entitas yang menjalankan kewajibannya sejalan dengan ketentuan hukum yang berlaku. Khususnya dalam konteks instansi pemerintah, kepatuhan ini mencakup pelaksanaan berbagai kewajiban fiskal secara menyeluruh, mulai dari penghitungan pajak atas transaksi, penerbitan kode *billing* dan bukti potong, penyetoran tepat waktu ke kas negara, hingga pelaporan SPT Masa secara periodik (Insida, 2024). Selaras dengan Meidiyustiani (2022) pelaksanaan kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan wujud kepatuhan Wajib Pajak, yang esensinya adalah kontribusi terhadap pendanaan pembangunan nasional.

Berdasarkan hal tersebut, menurut Nugraheni et al., (2021) tolok ukur kepatuhan seorang wajib pajak dapat diidentifikasi melalui beberapa kriteria utama. Pertama, wajib pajak harus mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) secara akurat dan komprehensif sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kedua, kepatuhan ditunjukkan melalui ketepatan waktu dalam penyampaian SPT. Ketiga, seorang wajib pajak yang patuh tidak memiliki utang pajak atau tunggakan dalam bentuk apapun. Terakhir, wajib pajak tersebut harus memiliki rekam jejak yang bersih dari sanksi pidana akibat pelanggaran di bidang perpajakan.

Rahayu & Suhayati (2010) mengklasifikasikan kepatuhan wajib pajak ke dalam dua jenis berikut:

1. Kepatuhan formal, yang dapat diibaratkan sebagai kulit luar dari kewajiban perpajakan. Berkaitan dengan ketaatan pada prosedur dan administrasi, seperti ketepatan waktu dalam melaporkan SPT.
2. Kepatuhan material, yang merupakan substansi dari kewajiban itu sendiri. Kepatuhan ini menuntut wajib pajak untuk memastikan bahwa seluruh isi laporan pajaknya benar, lengkap, dan jujur, yang secara otomatis juga harus memenuhi aspek formalnya, seperti melaporkan SPT yang akurat sebelum jatuh tempo.

Dalam sistem *self-assessment*, pemenuhan kedua aspek kepatuhan tersebut sepenuhnya dipercayakan kepada wajib pajak. Namun, kepercayaan ini diimbangi dengan fungsi pengawasan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mendeteksi adanya celah ketidakpatuhan. Ketika sistem pengawasan mendeteksi adanya indikasi bahwa

kepatuhan material belum terpenuhi, DJP tidak serta merta melakukan penegakan hukum yang keras. Langkah awal yang ditempuh adalah pendekatan persuasif berbasis data untuk memberikan kesempatan klarifikasi kepada wajib pajak, yang diwujudkan melalui SP2DK.

Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-05/PJ/2022, SP2DK atau Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan adalah surat resmi yang digunakan untuk meminta penjelasan kepada wajib pajak jika ditemukan adanya dugaan pelanggaran atau ketidaksesuaian data perpajakan. Pada dasarnya, penerapan SP2DK adalah cerminan dari usaha DJP untuk mengefisienkan sistem perpajakan di Indonesia. Namun, fungsinya lebih dari sekadar administratif, tetapi juga merupakan sebuah strategi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat bahwa sistem perpajakan di Indonesia adil dan harus dipatuhi (Aini & Muslimin, 2024). Wajib pajak harus memberikan tanggapan atas SP2DK dalam jangka waktu 14 hari. Menurut Mongka et al., (2025) ada tiga cara untuk memberikan tanggapan, yaitu secara tatap muka langsung, melalui *video conference*, atau secara tertulis. Tanggapan tertulis bisa dalam bentuk pembetulan SPT, atau surat tanggapan ditujukan kepada *Account Representative*.

Sebagai instrumen persuasif, keberhasilan SP2DK sangat bergantung pada kooperatif tidaknya respons perilaku wajib pajak. Namun, dalam kondisi di mana tanggapan wajib pajak dinilai tidak memadai, tidak disampaikan, atau jika ditemukan indikasi ketidakpatuhan yang tidak dapat diselesaikan melalui SP2DK, maka

proses pengawasan akan bereskalasi. Eskalasi ini menandai pergeseran dari pendekatan dialogis menuju tindakan pengujian yang lebih mendalam, formal, dan bersifat koersif atau memaksa guna mendapatkan keyakinan penuh atas kepatuhan wajib pajak. Instrumen pengujian tingkat lanjut ini dikenal sebagai pemeriksaan pajak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 15 Tahun 2025, pemeriksaan didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas untuk mengumpulkan dan menganalisis data, keterangan, serta bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk menguji tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya merujuk pasal 4 ayat (1) PMK15/2025, juga untuk mencapai tujuan lain yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan merujuk pasal 4 ayat (3) PMK 15/2025.

Terdapat tiga jenis pemeriksaan yang digunakan untuk menguji kepatuhan pajak, di mana perbedaannya terletak pada luas dan dalamnya pengujian, yaitu:

1. Pemeriksaan lengkap adalah pemeriksaan yang paling menyeluruh. Petugas akan memeriksa semua bagian atau pos di dalam SPT secara detail dan mendalam dengan jangka waktu 5 bulan.
2. Pemeriksaan terfokus hanya berfokus pada satu atau beberapa pos SPT saja. Meskipun lingkupnya terbatas, pemeriksaannya tetap dilakukan secara mendalam dengan jangka waktu 3 bulan.
3. Pemeriksaan spesifik mirip dengan pemeriksaan terfokus yang hanya melihat beberapa pos, namun tingkat pengujiannya lebih

sederhana dan tidak sedetail jenis pemeriksaan lainnya dengan jangka waktu 1 bulan.

Direktorat Jenderal Pajak dapat melaksanakan pemeriksaan ini melalui dua metode, yaitu pemeriksaan lapangan, yang dilakukan langsung di lokasi wajib pajak (tempat usaha atau kediaman), dan pemeriksaan kantor, yang prosesnya dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Secara keseluruhan, SP2DK dan pemeriksaan pajak tidak dapat dipandang sebagai prosedur administrasi yang terpisah, melainkan sebagai satu kesatuan instrumen stimulus yang dirancang untuk menguji kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hubungan antara tingkat kepatuhan, penerbitan SP2DK, dan pelaksanaan pemeriksaan membentuk sebuah siklus pengawasan yang berjenjang.

2.2 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian Perbedaan & Persamaan
1.	Riswanto Mongka, Mursalim Laekkeng, Abbas Selong (2025)	Perspektif Wajib Pajak Terkait Surat Permintaan Penjelasan Data dan/atau Keterangan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara	Pendekatan kualitatif dengan metode penelitian fenomenologi	Penerbitan SP2DK dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak secara signifikan. Perbedaan: Subjeknya umum di level KPP, bukan studi kasus satu WP Badan tertentu. Persamaan: Sama-sama menyorot SP2DK sebagai instrumen klarifikasi dan pengalaman perilaku Wajib Pajak.
2.	Hanifah dan Rakhmi	Evaluasi atas SP2DK yang Diterima CV	Metode deskriptif kualitatif	CV. Surya Mandiri telah menjawab SP2DK disertai bukti, dan KPP Pratama

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian Perbedaan & Persamaan
	Ridhawati (2023)	Surya Mandiri Tahun 2023		<p>Banjarmasin menyatakan benar adanya dengan menerbitkan Berita Acara pada Tanggal 22 September 2023, sehingga ada pajak yang masih harus dibayar.</p> <p>Perbedaan: Fokus pada verifikasi butir temuan SP2DK, belum mengelaborasi determinan perilaku internal organisasi.</p> <p>Persamaan: Sama-sama studi kasus CV terkait SP2DK.</p>
3.	Fitri Romadhon dan Erlina Diamastuti (2020)	Kepatuhan Pajak: Sebuah Analisis Teoritis Berdasarkan Perspektif Teori Atribusi	Pendekatan kualitatif dengan metode <i>literature review</i>	<p>Kepatuhan pajak dipengaruhi oleh tiga faktor utama berdasarkan teori atribusi, yaitu faktor internal (etika, norma, motivasi, dan kesadaran), faktor eksternal (sistem perpajakan, sanksi, dan tata kelola), serta faktor relasional yang melibatkan persepsi keadilan dan kepercayaan antara wajib pajak dan fiskus.</p> <p>Perbedaan: Telaah literatur, bukan studi kasus, perspektif yang digunakan berbeda.</p> <p>Persamaan: Sama-sama meneliti terkait kepatuhan pajak.</p>
4.	Agustina Prativi Nugraheni, Suci Nasehati Sunaningsi dan Nibras Anny	Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Metode deskriptif kualitatif	<p>Konsultan berperan dalam memengaruhi sikap patuh wajib pajak serta membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.</p>

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian Perbedaan & Persamaan
	Khabibah (2021)			<p>Perbedaan: Berbasis dokumen dan survei, bukan <i>within-firm case</i> / studi kasus SP2DK.</p> <p>Persamaan: Sama-sama memahami fenomena kepatuhan pajak.</p>
5.	Erica Novita Sari dan Masripah (2022)	Analisis Penerbitan SP2DK Tahun Pajak 2016 Terhadap Laporan Keuangan Tahun 2021 (Studi Pada PT Tri Pura Indah Persada)	Pendekatan kualitatif dengan metode <i>literature review</i>	<p>Meskipun penyelesaian SP2DK dilakukan pada tahun 2021, hal tersebut tidak memberikan dampak material terhadap laporan keuangan tahun tersebut. SP2DK terbukti efektif sebagai alat pengawasan dalam sistem <i>self-assessment</i> dan mampu mendorong peningkatan kepatuhan pajak perusahaan tanpa mengganggu stabilitas keuangan.</p> <p>Perbedaan: Metode tinjauan pustaka, tidak mengaitkan dengan kerangka akuntansi keperilakuan.</p> <p>Persamaan: Sama-sama fokus pada dampak SP2DK dan konsekuensi pencatatan pajak.</p>
6.	Ajeng Rachma Pertiwi, Amelia Pratista Andini, Nitami Galih Pangesti dan Wahyu Firmandani (2024)	Studi Kasus : Upaya Penyelesaian SP2DK Atas Kelalaian Penerbitan Faktur Pajak Pertambahan Nilai (PPN)	Pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus	PT M menanggapi SP2DK dengan melakukan pengumpulan data, mengajukan permohonan tenggat waktu, melakukan pembetulan SPT, serta membayar kekurangan pajak sesuai ketentuan. Proses penyelesaian menunjukkan bahwa meskipun terjadi kekhilafan, PT M berupaya mematuhi prosedur

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian Perbedaan & Persamaan
				<p>administrasi perpajakan yang berlaku.</p> <p>Perbedaan: Tidak menyinggung aspek perilaku.</p> <p>Persamaan: Sama-sama studi kasus SP2DK dan alur tanggapan WP.</p>
7.	Rizki Dwi Utami Putri dan Srihadi Winarningsih (2025)	Analisis Strategi SAR Tax & Management Consultant dalam Menangani SP2DK Studi Kasus PT X	Pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus	<p>Pendekatan ekualisasi antara SPT, laporan keuangan, dan dokumen pendukung untuk menanggapi SP2DK terbukti mampu mengurangi nilai koreksi yang diajukan, memperkecil kemungkinan pemeriksaan lanjutan, serta meningkatkan kepatuhan administrasi pajak PT X.</p> <p>Perbedaan: <i>Point of view</i> peran konsultan, bukan perilaku WP Badan.</p> <p>Persamaan: Sama-sama membahas kasus SP2DK.</p>
8.	Eurica Saerang, Jullie J. Sondakh, Anneke Wangkar (2023)	Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara	Metode deskriptif kualitatif	<p>Tingkat kepatuhan wajib pajak badan di wilayah tersebut masih rendah, yang berkorelasi dengan pertumbuhan NPWP yang tidak sesuai dengan potensi pajak. Selain itu, faktor-faktor seperti kurangnya pengetahuan, pemahaman, dan kesadaran wajib pajak turut mempengaruhi tingkat kepatuhan mereka.</p> <p>Perbedaan: Bertujuan mengukur tingkat kepatuhan pada level makro (satu kanwil DJP).</p>

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian Perbedaan & Persamaan
				<p>Persamaan: Sama-sama menyoroti kepatuhan wajib pajak badan sebagai fokus utamanya.</p>
9.	Faisal Rahmat, Richi Guali Padang, Rachmat Agus Santoso dan Fitriana (2024)	Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan <i>Literature Review</i> Terindeks Sinta Tahun 2018-2023	Pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode <i>literature review</i>	<p>Faktor pengetahuan atau pemahaman pajak dan keberadaan sanksi pajak paling dominan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pemahaman meningkatkan kesadaran bayar tepat waktu, sedangkan sanksi memberi efek jera.</p> <p>Perbedaan: Bukan konteks SP2DK dan tidak spesifik pada WP Badan tunggal.</p> <p>Persamaan: Sama-sama bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak.</p>
10.	Ratna Anggraini Aripriatiwi dan Khoiril Umam Hasbiy (2023)	<i>Examining The Dimensions of Corporate Taxpayer Compliance (Phenomenological Studies)</i>	Pendekatan kualitatif metode fenomenologi	<p>Menunjukkan bahwa persepsi dan perilaku wajib pajak di Indonesia cenderung dipengaruhi oleh faktor koersif seperti sanksi hukum, serta faktor pragmatis dan materialistis. Persepsi mereka juga dipengaruhi oleh faktor kepercayaan terhadap sistem perpajakan dan isu korupsi yang ada.</p> <p>Perbedaan: Meneliti fenomena kepatuhan secara umum. Metode yang digunakan berbeda.</p> <p>Persamaan: Sama-sama membahas fenomena kepatuhan wajib pajak.</p>

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian Perbedaan & Persamaan
11.	Josephine Friscilla (2025)	Analisis Ekualisasi SPT Masa PPN terhadap SPT Tahunan PPh Badan dalam Mengidentifikasi Potensi Koreksi Pemeriksaan Pajak: Studi Kasus PT X	Kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus	<p>Proses ekualisasi data pajak antara laporan PPN dan PPh Badan di PT. X secara sistematis dan berkala mampu meningkatkan akurasi laporan, memperkuat kepatuhan fiskal, dan mengurangi risiko koreksi dari otoritas pajak.</p> <p>Perbedaan: Fokus penelitian berbeda.</p> <p>Persamaan: Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus.</p>

2.3 Kerangka Berpikir



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir disusun untuk memberikan gambaran alur logis dalam mengevaluasi dan membedah dinamika kepatuhan Wajib Pajak Badan pada CV Langkah Kencana. Penelitian ini berangkat dari fenomena yang terjadi di lapangan, yaitu adanya intensifikasi pengawasan di mana CV Langkah Kencana menerima Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK) sebanyak empat kali dalam kurun waktu berdekatan yang kemudian bereskalasi menjadi tindakan pemeriksaan pajak.

Mengurai kompleksitas fenomena tersebut, penelitian ini mengadopsi perspektif akuntansi keperilakuan sebagai alat analisis utama. Pendekatan ini memandang bahwa keputusan perpajakan tidak diambil tanpa alasan, melainkan merupakan proses psikologis para pengambil keputusan. Dalam kerangka ini, instrumen pengawasan seperti SP2DK dan pemeriksaan diposisikan sebagai stimulus eksternal yang memicu reaksi internal. Penelitian kemudian menelaah bagaimana stimulus tersebut diproses melalui empat aspek psikologis, yaitu persepsi, emosi, sikap, serta motivasi yang dapat memengaruhi pada aspek penting dalam akuntansi keperilakuan.

Penelitian ini menegaskan bahwa evaluasi kepatuhan wajib pajak tidak cukup hanya dilihat dari aspek teknis dan hukum, tetapi juga dari dimensi perilaku manusianya yang dinamis. Kerangka berpikir ini memberikan landasan bahwa eskalasi konflik pajak sering kali dipicu oleh hambatan psikologis dan kegagalan komunikasi, bukan semata-mata karena ketidakmampuan bayar. Dengan demikian, pemahaman ini diharapkan dapat menghasilkan model evaluasi yang lebih holistik untuk mencegah berulangnya siklus ketidakpatuhan di masa depan.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Sebagaimana dijelaskan oleh Creswell (2013:44), adalah pendekatan yang bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami bagaimana individu atau kelompok memaknai sebuah masalah sosial. Menurut Chariri (2009) ciri utama dari penelitian kualitatif adalah pelaksanaannya yang berlangsung dalam kondisi nyata atau alamiah. Tujuannya adalah untuk menggali dan memahami suatu peristiwa secara mendalam dengan menjawab pertanyaan “apa”, “mengapa”, dan “bagaimana”. Sejalan dengan Kamayanti (2021) dan Fatihudin (2015) penelitian kualitatif menempatkan peneliti sebagai instrumen utama. Hal ini karena data kualitatif yang berasal dari wawancara, observasi, dan dokumentasi diinterpretasikan dan dianalisis secara langsung oleh peneliti itu sendiri.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus eksplanatoris. Merujuk pada Yin (2023) penelitian ini dikategorikan eksplanatoris karena bertujuan untuk menjelaskan bagaimana faktor-faktor berperilaku, seperti persepsi, emosi, dan motivasi dalam perspektif akuntansi berperilaku berperan sebagai penyebab yang membentuk respons kepatuhan wajib pajak. Metode ini memungkinkan peneliti untuk melakukan penelusuran mendalam terhadap sebuah alur cerita eskalasi konflik yang dinamis berkaitan dengan kepatuhan pajaknya, yang merupakan inti dari fenomena yang terjadi pada CV Langkah Kencana.

Setiap penelitian dilandasi oleh sebuah paradigma yang berfungsi sebagai kerangka acuan yang membentuk cara pandang, sikap, dan tindakan peneliti. Dalam penelitian ini dilandasi oleh paradigma interpretif, berakar pada konsep *Verstehen* dari Max Weber (1922) yang menekankan pentingnya memahami makna subjektif di balik tindakan sosial. Inti dari pandangan interpretif adalah asumsi bahwa semua yang dilakukan manusia memiliki makna, oleh karena itu, tugas peneliti adalah menafsirkan dan memahami makna tersebut dalam situasi nyata di lapangan (Burrell & Morgan, 2019).

3.2 Lokasi dan Subjek Penelitian

Perusahaan yang menjadi lokasi penelitian terletak di Kota Mojokerto merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan produk *fashion*, khususnya yang berfokus pada penjualan sandal, sepatu, tas, dan berbagai aksesoris pendukung lainnya. Pemilihan perusahaan sebagai subjek penelitian dikarenakan perusahaan ini telah dikukuhkan menjadi wajib pajak Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan wajib pajak pernah mendapatkan SP2DK berulang hingga berlanjut ke tahap pemeriksaan. Berikut informan dalam penelitian ini:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Keterangan
1.	Bu Wati	Direktur/Pemilik CV Langkah Kencana
2.	Bu Yati	<i>Staff Accounting</i> CV Langkah Kencana
3.	Pak Yanto	Konsultan Pajak

Sumber: Peneliti (2026)

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

1. Data Verbal

Data verbal merupakan informasi yang diperoleh secara langsung melalui transkrip wawancara mendalam dengan informan (Moleong, 2017). Dalam penelitian ini, data verbal dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur dengan Direktur/Pemilik CV Langkah Kencana, Staf *Accounting*, dan Konsultan Pajak perusahaan. Melalui data verbal, peneliti menggali pengalaman subjektif, perspektif etika, terkait munculnya temuan berulang dari otoritas pajak. Data ini sangat penting untuk mengungkap dimensi perilaku yang menjadi fokus utama penelitian.

2. Data Tertulis

Data tertulis mencakup segala catatan resmi, arsip, dan korespondensi formal yang berkaitan dengan riwayat kepatuhan perusahaan. Data tertulis bersumber dari dokumen resmi perusahaan, yang meliputi, Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK), Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan (SPHP), Surat balasan SP2DK dari Wajib Pajak, dan Laporan Keuangan periode pajak terkait (2018, 2019, 2022, 2023). Data tertulis ini berfungsi sebagai bukti objektif, kronologis, dan faktual yang digunakan untuk melakukan triangulasi teknik guna memverifikasi dan memperkuat keabsahan pandangan dan pengakuan yang disampaikan dalam data verbal.

3.3.2 Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Menurut Moleong (2017:157) data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama. Untuk mendapatkan data primer, peneliti dapat menggunakan beberapa cara, seperti melakukan pengukuran, observasi langsung, wawancara, serta metode lainnya yang sesuai (Hardani et al., 2020). Dalam penelitian ini, data primer berupa transkrip hasil wawancara dengan informan, yang selanjutnya akan diolah dan dianalisis oleh peneliti.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang sudah ada dan dikumpulkan dari sumber tidak langsung, berupa dokumen tertulis yang berasal dari pemerintah, perpustakaan, atau arsip lainnya (Moleong, 2017). Adapun data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari SP2DK tahun 2018, 2019, 2022, 2023, surat balasan atau tanggapan dari wajib pajak atas SP2DK, Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan (SPHP) tahun 2019 dan 2022, serta laporan keuangan perusahaan pada periode terkait.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data memegang peranan yang sangat vital karena esensi dari sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan data. Seorang peneliti yang tidak menguasai metode yang tepat tidak akan berhasil memperoleh data yang memenuhi standar yang diperlukan untuk analisis. Teknik pengumpulan

data mengacu pada Creswell (2013), yaitu melalui pengamatan atau observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.4.1 Observasi

Dalam penelitian kualitatif, observasi adalah teknik untuk mengamati objek penelitian secara langsung di lingkungannya. Proses ini melibatkan seluruh pancaindra untuk mencatat dan mengumpulkan data, yang nantinya akan digunakan untuk mengungkap temuan penelitian (Saefuddin et al., 2023). Dalam penelitian ini, peneliti memilih jenis observasi partisipan, yaitu terlibat secara aktif dalam beberapa interaksi. Keterlibatan langsung ini dipilih karena memberikan kesempatan unik untuk menyaksikan dan memahami pengalaman secara nyata. Peran peneliti tidak terbatas pada observasi pasif, di mana hanya hadir di lokasi untuk mengamati dan mencatat. Sebaliknya, peneliti secara aktif terlibat dan mengambil bagian langsung dalam kegiatan penelitian.

3.4.2 Wawancara

Wawancara adalah sebuah percakapan yang melibatkan dua pihak atau lebih. Menurut Kamayanti (2021) pada dasarnya, wawancara merupakan sebuah proses komunikasi antara peneliti dan narasumber yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi penting berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dalam prosesnya, peneliti akan mendokumentasikan jawaban informan, yang kemudian di transkrip menjadi data tekstual untuk keperluan analisis. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara secara langsung atau wawancara satu-satu (Creswell, 2013).

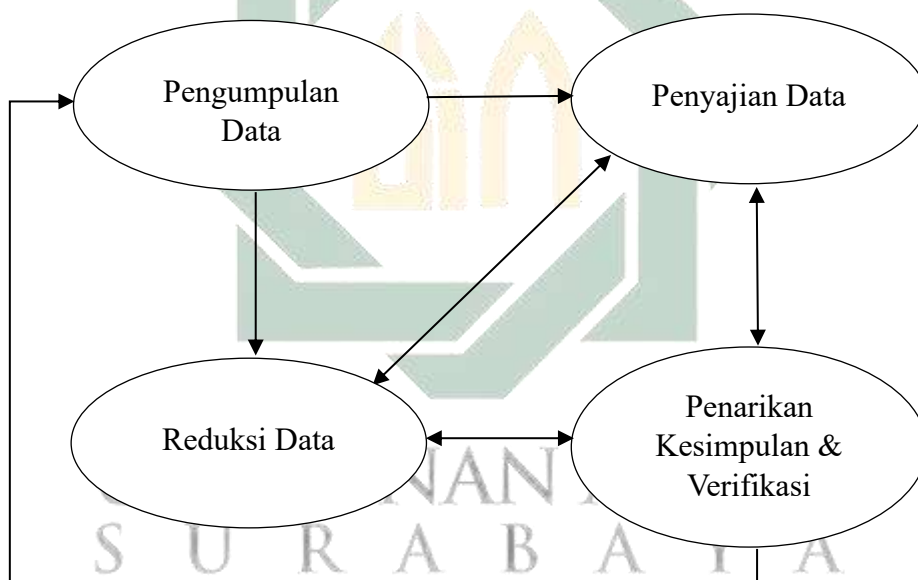
Wawancara akan dilakukan dengan tiga informan kunci yang dipilih secara sengaja (*purposive sampling*) karena mereka memegang peran dan perspektif yang berbeda namun saling melengkapi dalam kasus ini, yaitu direktur/pemilik, staff keuangan/*accounting*, dan konsultan pajak. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur. Peneliti telah menyiapkan serangkaian pertanyaan agar wawancara tetap fokus pada topik penelitian. Namun, peneliti tetap memiliki keleluasaan untuk mengajukan pertanyaan tambahan guna memperdalam pemahaman mengenai proses evaluasi kepatuhan di CV Langkah Kencana.

3.4.3 Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencatat informasi dari sumber-sumber tertulis yang telah ada, sesuai dengan asal katanya yaitu "dokumen". Keunggulan dari metode ini adalah peneliti bisa langsung memperoleh data yang dibutuhkan dari arsip yang sudah tersedia, sehingga sering kali lebih efisien dibandingkan dengan teknik pengumpulan data lainnya (Hardani et al., 2020). Dokumentasi diterapkan dalam penelitian ini untuk menghimpun data sekunder yang menjadi bukti formal dari kasus yang diteliti. Dokumentasi tersebut meliputi SP2DK tahun 2018, 2019, 2022, 2023, surat balasan atau tanggapan dari wajib pajak atas SP2DK, Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan (SPHP) tahun 2019 dan 2022, serta laporan keuangan perusahaan pada periode terkait.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses menyusun informasi dari wawancara dan catatan lapangan secara sistematis agar mudah dipahami dan temuannya dapat dikomunikasikan (Moleong, 2017:248). Pada penelitian ini, penulis menggunakan model Miles dan Huberman (2014:14) yang meliputi: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Ketiga teknik ini bersifat interaktif dan berulang selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul, sebagaimana terlihat pada gambar siklus berikut ini:



Gambar 3. 1 Analisis Data Kualitatif Model Interaktif

Sumber: Miles & Huberman (2014)

Berdasarkan gambar di atas, siklus analisis data model interaktif dapat dijabarkan sebagai berikut:

3.5.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian merupakan kegiatan mencari dan memperoleh informasi di lapangan untuk menjawab pertanyaan

dalam penelitian (Kamayanti, 2021). Merujuk pada pandangan Miles dan Huberman (2014) pengumpulan data dalam studi ini dilakukan secara simultan dengan proses analisis untuk menjamin kedalaman informasi hingga data yang diperoleh sudah jenuh. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dengan informan, dan dokumentasi.

3.5.2 Reduksi Data

Seiring penelitian yang berjalan, jumlah data akan semakin banyak dan rumit. Reduksi data adalah cara untuk menyederhanakan data tersebut. Prosesnya meliputi penyaringan, peringkasan, dan pemilihan informasi yang paling penting, sementara data yang tidak relevan dihapus. Tujuannya agar peneliti bisa fokus pada data kunci, menyusunnya secara sistematis, dan menemukan tema-tema penting. Untuk mempermudah penataan data ini, peneliti menggunakan pengkodean (*coding*) dengan menggunakan teknik open coding yang dicetuskan Glaser dan Strauss pada tahun 1967 yang diperluas oleh Strauss dan Corbin pada tahun 2007. Langkah-langkah reduksi data yang dilakukan meliputi:

1. Pembacaan Mendalam

Peneliti melakukan pembacaan mendalam terhadap seluruh transkrip wawancara dan catatan lapangan secara berulang. Langkah ini bertujuan untuk menangkap esensi fenomena kepatuhan pajak secara utuh dan menyeluruh sebelum masuk ke tahap teknis berikutnya.

2. Pengkodean (*Coding*)

Data mentah kemudian dikonversi menjadi unit-unit informasi yang lebih ringkas melalui pengkodean awal.

3. Kategorisasi

Kode-kode yang memiliki kemiripan substansi kemudian dikelompokkan ke dalam kategori yang lebih luas. Kategori tersebut meliputi: Orientasi Kepatuhan Formal, Hambatan Teknis dan Administratif, Dinamika Hubungan dengan Fiskus, serta Respon Psikologis terhadap SP2DK.

4. Penentuan Tema

Pada tahap akhir, kategori-kategori tersebut disintesis menjadi tema sentral yang mengaitkan temuan lapangan dengan Lima Pilar Akuntansi Keperilakuan. Tema ini menjelaskan bagaimana dinamika perilaku manusia dan sistem di CV Langkah Kencana membentuk kualitas kepatuhan pajak perusahaan. Seluruh proses ini dilakukan secara manual guna menjaga kedalaman interpretasi dan transparansi analisis data.

3.5.3 Penyajian Data

Penyajian data adalah proses mengubah kumpulan data yang telah direduksi menjadi sebuah format visual atau terstruktur yang memungkinkan peneliti untuk melihat pola, hubungan, dan alur cerita dengan lebih mudah (Kamayanti, 2021). Teks naratif akan digunakan untuk menceritakan alur peristiwa dan dinamika interaksi secara kronologis. Sementara itu, matriks psikologis akan digunakan untuk

memetakan dan membandingkan aspek psikologis (sikap, motivasi, persepsi, emosi) yang muncul pada setiap tahapan interaksi (SP2DK dan pemeriksaan). Penyajian data yang efektif ini, sejalan dengan pandangan Miles dan Huberman (2014), penting untuk mendukung proses penarikan kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.5.4 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap akhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Menurut Hardani et al., (2020) kesimpulan dalam pendekatan kualitatif berfungsi untuk menyajikan sebuah ilmu baru yang memberikan pencerahan terhadap suatu fenomena. Dalam penelitian ini, kesimpulan akan memaparkan aspek psikologis yang membentuk respons perusahaan terhadap intervensi dari otoritas pajak. Setiap kesimpulan awal yang muncul dalam penelitian ini dianggap bersifat sementara dan harus melalui proses verifikasi yang ketat untuk memastikan keabsahannya. Proses verifikasi ini utamanya dilakukan melalui triangulasi, dengan membandingkan data wawancara, dokumen, dan observasi. Sebuah kesimpulan baru dianggap final dan dapat dipertanggungjawabkan apabila telah terbukti konsisten dan didukung oleh bukti-bukti yang kuat dari lapangan.

3.6 Uji Keabsahan Data

Untuk memastikan bahwa hasil sebuah penelitian dapat dianggap valid, maka dibutuhkan adanya suatu standar atau kriteria pengujian yang jelas. Sering kali, keabsahan temuan dari sebuah penelitian kualitatif diragukan. Akan tetapi, menurut Susanto et al., (2023) ada empat kriteria spesifik yang

dapat diaplikasikan untuk menilai keabsahan data dalam pendekatan ini, yaitu: *credibility* (kredibilitas), *transferability* (keteralihan), *dependability* (kebergantungan), *confirmability* (kepastian). Untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji keabsahan *credibility* berupa triangulasi. Triangulasi adalah cara untuk memastikan data dapat diandalkan dengan melihatnya dari berbagai sudut pandang, yaitu dari sumber, teknik, dan waktu yang berbeda (Creswell, 2013).

Penelitian ini menggunakan dua jenis triangulasi sekaligus, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber yaitu membandingkan dan mengecek silang konsistensi data yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Sedangkan triangulasi teknik yaitu membandingkan informasi yang muncul dari setiap teknik yang digunakan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik nantinya didasarkan pada data yang komprehensif dan terverifikasi. Hal ini dicapai dengan cara mengumpulkan data hingga lengkap, kemudian memvalidasinya dengan membandingkan informasi dari 3 informan yang terdiri dari, direktur/pemilik, staff keuangan/*accounting*, dan konsultan pajak. Dengan cara ini, diharapkan data yang terkumpul benar-benar bisa diandalkan dan layak digunakan untuk analisis.

BAB 4 HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Profil Perusahaan

CV Langkah Kencana (bukan nama sebenarnya) merupakan perusahaan dagang yang berdiri sejak tahun 1990. Pada awalnya, entitas ini beroperasi dengan status kepemilikan Orang Pribadi yang berfokus pada penjualan eceran sepatu, sandal, dan tas. Lalu pada awal tahun 2018 perusahaan ini melegalkan statusnya berbentuk Badan Usaha Commanditaire Vennootschap (CV). Perusahaan ini menjadi perusahaan ritel alas kaki tertua dan terbesar di Kota Mojokerto.

Dikenal luas oleh masyarakat setempat sebagai pusat penjualan sepatu, sandal, dan tas terlengkap, perusahaan memegang teguh prinsip untuk menghadirkan produk yang memiliki nilai fungsional dan estetika tinggi. Koleksi produk yang ditawarkan sangat variatif dan selalu mengikuti tren. Guna mempertahankan posisinya di tengah persaingan modern, perusahaan secara adaptif memperluas lini dagangnya dengan menghadirkan *Sport Center* yang menjual beragam kebutuhan olahraga seperti, baju olahraga, topi olahraga, dan sebagainya. Melalui penyediaan varian produk yang luas ini, perusahaan bertujuan untuk memenuhi aspirasi masyarakat akan produk gaya hidup yang berkualitas namun tetap terjangkau. Saat ini, CV Langkah Kencana telah memiliki beberapa gerai cabang yang beroperasi di lokasi strategis, di antaranya meliputi wilayah Kabupaten Nganjuk dan Tulungagung.

4.1.2 Visi dan Misi

Visi

Pusat ritel alas kaki terpercaya dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat

Misi

Menghadirkan koleksi sepatu, sandal, dan aksesoris yang lengkap mengikuti tren *fashion* terkini dengan standar kualitas terbaik

4.1.3 Produk

CV Langkah Kencana menyediakan beberapa segmen produk kebutuhan sandang dan gaya hidup masyarakat, meliputi:

1. Alas kaki (*footwear*), mencakup kaus kaki, sepatu sekolah anak, sepatu formal atau pantofel, *sneakers*, *flatshoes* wanita, koleksi sandal termasuk *highheels* dan *wedges*, hingga berbagai jenis sandal kasual harian yang tersedia untuk pria, wanita, dan anak-anak.
2. Tas dan penunjang perjalanan, meliputi tas punggung untuk pelajar, tas kerja eksekutif, koleksi tas wanita, koper dan tas perjalanan (*travel bags*) dengan spesifikasi material yang variatif.
3. *Sport Center*, yang difokuskan pada penyediaan perlengkapan olahraga, meliputi pakaian olahraga, pakaian renang, topi, peralatan raket, berbagai jenis bola, serta aksesoris penunjang atletik lainnya.
4. Aksesoris gaya hidup, meliputi koleksi jam tangan, dompet, dan kacamata untuk pria maupun wanita. Selain itu, tersedia juga *underwear* yang berkualitas.

4.1.4 Mitra Kerja

CV Langkah Kencana menjalin kerja sama rantai pasok dengan berbagai prinsipal dan distributor resmi, antara lain sebagai berikut:

1. Alas kaki keluarga, seperti Homyped, Ardiles, Ando, dan Carvil.
2. *Sneakers*, seperti di antaranya Ventella, Patrobas, dan Johnson.
3. *Apparel* dan Sepatu Olahraga, meliputi Fila, Specs, dan Piero.
4. Peralatan olahraga, meliputi Yonex, Li-Ning serta Molten.

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepatuhan pajak pada CV Langkah Kencana sebagai subjek penelitian dengan pendekatan akuntansi keperilakuan. Sedangkan, objek penelitian adalah kepatuhan pajak yang berfokus pada dimensi psikologis (persepsi, emosi, sikap, dan motivasi) yang memengaruhi respons wajib pajak terhadap SP2DK dan pemeriksaan pajak. Rangkaian kegiatan penelitian ini berlangsung selama kurang lebih tiga bulan, terhitung sejak 3 November 2025 hingga 31 Januari 2026. Pelaksanaan penelitian ini terbagi atas tiga tahapan, yang disempurnakan dengan satu tahapan penutup berupa penulisan hasil penelitian.

Tahap yang pertama yaitu tahap persiapan, meliputi observasi awal terhadap fenomena masalah di lapangan, pemilihan subjek penelitian, pengurusan izin, serta penyusunan pedoman wawancara. Selanjutnya tahapan yang kedua, tahap pelaksanaan, di mana peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian untuk mengumpulkan data primer dan sekunder. Tidak hanya itu, peneliti juga turut menghadiri pemeriksaan pajak tahun 2022. Momen ini sangat krusial karena peneliti dapat menyaksikan langsung yang terjadi di ruang pemeriksaan, mulai dari argumentasi yang dibangun, ekspresi kekhawatiran perusahaan, hingga respons fiskus. Aktivitas pengumpulan data diperkuat dengan penelaahan dokumen yang

relevan dengan fokus penelitian. Meliputi Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK) yang diterima perusahaan, surat tanggapan yang dikirimkan ke KPP, serta berita acara hasil pemeriksaan. Selain itu, peneliti juga memotret bukti-bukti fisik tersebut guna keperluan analisis lebih lanjut jika ditemukan data yang memerlukan klarifikasi ulang. Selanjutnya, dilakukan wawancara semi terstruktur secara langsung. Proses wawancara ini dilakukan dalam beberapa sesi untuk memastikan konsistensi jawaban dan menggali aspek berperilaku secara mendalam, dengan berpedoman pada instrumen pertanyaan yang telah disusun. Kombinasi antara observasi, analisis dokumen, dan wawancara inilah yang digunakan peneliti untuk merekonstruksi fenomena kepatuhan wajib pajak secara utuh.

Setelah tahap pelaksanaan, tahapan yang ketiga yaitu tahap analisis data, dilakukan baik saat peneliti masih berada di lapangan maupun setelah seluruh data terkumpul. Mengacu pada teknik analisis Miles Huberman, proses analisis dimulai dengan mereduksi data dengan pengkodean atau *coding* terhadap transkrip wawancara. Berikutnya tahapan yang terakhir yaitu tahap penulisan hasil penelitian, tahap ini berisi penuangan hasil interpretasi data ke dalam format skripsi. Penulisan hasil penelitian didasarkan pada matriks data yang telah terbentuk dari proses analisis sebelumnya disertai dengan pembahasan teoretis untuk memberikan kesimpulan akhir.

4.3 Analisis Data

Analisis data memuat hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti dari berbagai bukti lapangan yang didapatkan melalui triangulasi teknik pengumpulan data, yakni wawancara langsung, observasi partisipatif di CV Langkah Kencana, serta dokumentasi visual dan arsip. Untuk menerjemahkan data mentah tersebut menjadi

sebuah kesimpulan, peneliti menggunakan teknik analisis data model interaktif Miles dan Huberman (2014) yang berjalan secara siklus, mulai dari tahapan reduksi data melalui pengkodean, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Proses pemaknaan data dilakukan secara terus-menerus sejak pengumpulan data dilakukan, dan berlanjut sampai peneliti mendapatkan pemahaman yang komprehensif atas fenomena yang diteliti.

Memasuki tahap reduksi data, peneliti mengaplikasikan teknik pengkodean untuk memetakan kode-kode awal yang terekam dari observasi partisipatif dan wawancara langsung bersama para informan. Kode-kode ini secara spesifik memotret dinamika akuntansi keperilakuan wajib pajak, yang mencakup dorongan internal dalam mematuhi aturan, respons atau tindakan atas evaluasi fiskus, hingga beban psikologis dalam menghadapi kompleksitas regulasi dan permasalahan yang terjadi.

Langkah berikutnya adalah menyatukan kode-kode yang memiliki persamaan makna ke dalam empat kategori utama, kemudian mengerucutkannya menjadi lima tema besar berdasarkan aspek penting akuntansi keperilakuan, yaitu: (1) Teori Organisasi dan Perilaku Manajerial, (2) Perencanaan dan Penganggaran, (3) Pengendalian, (4) Pengambilan Keputusan, serta (5) Pelaporan Keuangan.

Tabel 4. 1 Hasil Analisis Data

Sub Kategori 1	Sub Kategori 2	Kategori	Tema
Menjalankan prinsip dagang yang berkah	Kepatuhan berbasis nilai intrinsik pemilik	Motivasi	Teori Organisasi & Perilaku Manajerial
Keberlangsungan usaha bukan soal untung tapi stabilitas emosi			
Mengutamakan ketenangan batin dalam bisnis			
Tidak ada niat menggelapkan pajak	Niat Kepatuhan		
Takut terkena sanksi perpajakan			
Tidak membebankan masalah hanya pada satu pihak	Budaya Akuntabilitas	Sikap	
Melakukan introspeksi diri pembenahan			
Patuh pada aturan perpajakan yang berlaku	Komitmen Patuh		
Menjalankan kewajiban sesuai arahan konsultan			
Disiplin dalam pelaporan SPT			
Hambatan komunikasi antara pemilik dan konsultan	Gap informasi	Persepsi	
Petugas pajak dinilai belum sepenuhnya paham proses bisnis CV			
Pengadaan seminar dan diskusi dengan klien	Edukasi profesional		
Edukasi dan <i>advise</i> dari konsultan	Efektivitas Komunikasi	Persepsi	Perencanaan dan Penganggaran
Komunikasi berdasarkan tingkat urgensi data	Kebutuhan Edukasi		
Edukasi sebagai investasi waktu agar proses pelaporan ke depan lebih lancar			
Stok opname sebagai strategi pembenahan	Mitigasi risiko	Emosi	
Banyaknya jenis barang	Kompleksitas dan Ketidaksesuaian data		
Pusing ketidaksesuaian data stok dengan arus barang			
Tekanan harus teliti, tidak ada angka yang salah	Tekanan mental	Sikap	
Kekeliruan dalam menghitung	Keterbatasan manusia		
Banyaknya jenis barang	Kompleksitas dan Risiko Internal	Persepsi	Pengendalian
Kesulitan mencocokkan data stok fisik			
Selisih data stok menjadi pemicu pemeriksaan			
TOC sebagai alat kendali	Keandalan informasi		
<i>Prepopulated</i> sistem			
Konsultan menciptakan pondasi laporan yang kredibel	Kelemahan data		
Lemahnya arsip dokumen			
Indikasi data tidak transparan	Pengawasan preventif	Sikap	
Melakukan stok opname			
Memastikan angka pada laporan sesuai			
Pengawasan ganda dan profesionalisme konsultan	Penguatan administrasi	Persepsi	Pengambilan Keputusan
Arsip bukti nota penjualan & pembelian, surat jalan, mutasi bank			
Perasaan ketidakadilan perlakuan pajak	Ketidakadilan	Persepsi	
Peran konsultan dalam meningkatkan kepatuhan	Efektivitas Profesional		
Tidak niat manipulasi angka pada laporan	Integritas dan Transparansi	Sikap	Pelaporan Keuangan
Pelaporan sesuai kondisi nyata			
Sinkronisasi dokumen sebagai dasar penerbitan faktur	Faktor pendukung kepatuhan		
<i>Internship program</i> demi kelancaran pelaporan pajak			
Kehati-hatian akan angka dalam laporan	Kesenjangan kapabilitas	Persepsi	
Perbedaan standar pajak dengan kemampuan perusahaan			
Transparansi demi jangka panjang	Transparansi		

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Analisis dilakukan secara komprehensif dengan membandingkan data riil CV Langkah Kencana yang diperoleh dari temuan lapangan dengan regulasi pajak dan tinjauan akuntansi perilaku. Dari hasil pengkodean atau coding, teridentifikasi struktur masalah yang terbagi menjadi kategori-kategori spesifik, yaitu: analisis kepatuhan berdasarkan dimensi motivasi, analisis kepatuhan berdasarkan dimensi

sikap, analisis kepatuhan berdasarkan dimensi persepsi, analisis kepatuhan berdasarkan dimensi emosi.

4.3.1 Analisis Kepatuhan Berdasarkan Dimensi Motivasi

Masalah kepatuhan pajak sering kali tidak hanya berkaitan dengan membayar atau tidak membayar pajak, melainkan sebuah hal yang kompleks antara motivasi dan kemampuan eksekusi. Motivasi merupakan dorongan internal yang menjadi bahan bakar utama bagi wajib pajak dalam mengambil keputusan. Konsep ini menjadi krusial karena keputusan strategis, seperti kepatuhan perpajakan sangat bergantung pada motivasi para aktor di baliknya. Secara psikologis, pemilik usaha memiliki orientasi nilai yang positif. Kepatuhan tidak didorong oleh rasa takut semata, melainkan oleh kebutuhan akan ketenangan batin dan keberkahan usaha. Ini menunjukkan bahwa *locus of control* wajib pajak sebenarnya mengarah pada perilaku patuh:

“Prinsip saya dagang itu yang penting berkah dan tenang... Jadi kalau dibilang sikap saya bagaimana, ya saya sangat ingin kooperatif. Saya nggak mau aneh-aneh, yang penting usaha jalan lancar.” (Sumber: lampiran 2 hasil transkrip wawancara informan 1 – hal 75)

Terlihat bahwa motivasi pada CV Langkah Kencana terkait kepatuhannya, tidak terbentuk semata-mata didasarkan pada kalkulasi ekonomi rasional atau ketakutan akan sanksi denda, melainkan berakar kuat pada nilai-nilai intrinsik pemilik usaha. Kepatuhan dianggap sebagai sarana untuk memastikan kelangsungan usaha tanpa gangguan hukum. Motivasi CV Langkah Kencana dalam memenuhi kewajiban perpajakannya didorong oleh kombinasi antara motivasi intrinsik berupa integritas moral dan motivasi ekstrinsik yang bersifat preventif. Pernyataan direktur:

“Saya berani bilang begitu karena niat hati kami tidak pernah ada sedikitpun rencana untuk menggelapkan pajak. Takut mbak, malah kena sanksi.” (Sumber: lampiran 2 hasil transkrip wawancara informan 1 – hal 77)

Dari pernyataan tersebut menunjukkan adanya kejujuran niat sebagai motor penggerak utama dalam berperilaku patuh. Secara psikologis, motivasi ini merefleksikan adanya *locus of control* internal di mana wajib pajak meyakini bahwa kepatuhan adalah tanggung jawab moral yang harus dijaga. Di sisi lain, munculnya perasaan takut terhadap sanksi mengindikasikan bahwa motivasi kepatuhan juga dipengaruhi oleh upaya menghindari konsekuensi negatif yang dapat mengancam stabilitas finansial dan reputasi perusahaan.

Hal tersebut juga sejalan dengan penuturan *staf accounting* yang mengatakan:

“Kalau menurut saya sih mbak, kita ini sudah patuh. Setiap bulan kita lapor PPN, setiap tahun kita lapor SPT, nggak pernah telat juga. Bagi saya, patuh itu ya kalau kita tidak lari dari tanggung jawab.” (Sumber: lampiran 2 hasil transkrip wawancara informan 2 – hal 79)

Mendefinisikan kepatuhan sebagai sikap bertanggung jawab dan tidak lari dari kewajiban. Indikator kepatuhan formal, seperti pelaporan SPT secara tepat waktu, selalu dipenuhi oleh perusahaan. Hal ini juga terkonfirmasi oleh penjelasan konsultan pajak yang mengatakan:

“...Tapi, untuk mengukur kepatuhan itu dari sisi usaha-usaha yang mereka lakukan untuk terus memperbaiki administrasi perusahaan, itu akan ada peningkatan kepatuhan. Karena kalau dilihat dari catatan ketika sebelum menjadi klien kita dan sesudah menjadi klien kita, maka kontribusi CV ini sudah jauh di atas sebelum menjadi klien kita.” (Sumber: lampiran 2 hasil transkrip wawancara informan 3 – hal 86)

Bahwa berdasarkan analisis profesional konsultan di atas, terdapat peningkatan kepatuhan formal pada CV Langkah Kencana.

4.3.2 Analisis Kepatuhan Berdasarkan Dimensi Sikap

Sikap adalah predisposisi atau kecenderungan perilaku yang dipelajari individu sebagai respons terhadap objek tertentu, dalam hal ini adalah kewajiban perpajakan. Sikap yang ditunjukkan oleh CV Langkah Kencana terhadap kepatuhan perpajakan mencerminkan adanya niat yang positif namun dibatasi oleh persepsi atas kemampuan diri (*perceived behavioral control*). Berdasarkan hasil wawancara, direktur menegaskan sikap dasarnya yang kooperatif dengan menyatakan:

“Jadi kalau dibilang sikap saya bagaimana, ya saya sangat ingin kooperatif. Saya nggak mau aneh-aneh, yang penting usaha jalan lancar.” (*Sumber: lampiran 2 hasil transkrip wawancara informan 1 – hal 74*)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa secara afektif, wajib pajak memiliki kecenderungan untuk patuh demi keamanan operasional bisnisnya. Namun, sikap kooperatif ini berbenturan dengan hambatan teknis yang dirasakan sangat membebani, sebagaimana terungkap dalam pengakuan:

“Kalau tanya soal teknis yang *njlimet* begitu, saya angkat tangan. Itu sebabnya saya pasrahkan semua ke konsultan...” (*Sumber: lampiran 2 hasil transkrip wawancara informan 1 – hal 75*)

Sikap ini menunjukkan adanya kepercayaan yang tinggi terhadap konsultan. Selain itu, sikap ketergantungan ini mencerminkan adanya rasa ketidakmampuan diri dalam merespons tuntutan fiskus yang dianggap terlalu rumit. Ketidakberdayaan dalam aspek teknis ini menciptakan jarak

antara niat dan tindakan, sehingga wajib pajak memilih untuk bersikap dependen terhadap pihak konsultan.

Lebih lanjut, terdapat kesadaran subjektif mengenai adanya celah antara standar ideal otoritas pajak dengan realitas kemampuan perusahaan. Hal ini tercermin dari penuturan informan:

“Cuma ya itu... mungkin standar patuh menurut orang pajak itu nilainya harus 100 sempurna. Sedangkan kemampuan kita cuma sampai nilai 70.” (*Sumber: lampiran 2 hasil transkrip wawancara informan 2 – hal 81*)

Analogi ini menunjukkan bahwa meskipun sikap mental yang dimiliki adalah ingin patuh, wajib pajak merasa bahwa kepatuhan total adalah sesuatu yang sulit dicapai akibat keterbatasan sumber daya manusia dan sistem internal. Sikap mereka tidak menunjukkan resistensi atau perlawanan, melainkan sebuah penerimaan yang realistis bahwa keinginan untuk kooperatif seringkali terhambat oleh kompleksitas aturan yang melampaui kapasitas teknis yang mereka miliki.

4.3.3 Analisis Kepatuhan Berdasarkan Dimensi Persepsi

Persepsi menjadi filter utama yang menentukan bagaimana seorang wajib pajak memaknai interaksi dengan otoritas pajak dan mengambil keputusan atas dasar pemaknaan tersebut, terlepas dari apakah pemaknaan itu akurat atau tidak. Dalam sesi wawancara, informan mengatakan bahwa:

“Ya kalo memang ada kesalahan-kesalahan perhitungan kan bisa dikasih kesempatan untuk dibetulkan, nggak yang tidak menerima argumen terus mengusulkan pemeriksaan.” (*Sumber: lampiran 2 hasil transkrip wawancara informan 1 – hal 75*)

“...sistem pajaknya ini yang terlalu kaku dan tidak punya toleransi. Kesalahan manusiawi yang harusnya bisa dibetulkan baik-baik, malah dijadikan alasan untuk menekan kami terus-terusan. Itu

yang bikin saya merasa tidak adil.” (Sumber: lampiran 2 hasil transkrip wawancara informan 1 – hal 76)

Pernyataan ini menunjukkan persepsi wajib pajak bahwa otoritas pajak lebih mengedepankan tindakan koersif (pemeriksaan) dibandingkan tindakan persuasif atau pembinaan, yang pada akhirnya menurunkan kepercayaan wajib pajak terhadap objektivitas fiskus. Lebih lanjut terdapat persepsi yang kuat dari informan bahwa sistem perpajakan saat ini terlalu kaku dan kurang mengakomodasi sifat manusiawi dalam bisnis. Persepsi ini membentuk pandangan bahwa ketidakpatuhan yang terjadi bukanlah kejahatan, melainkan konsekuensi dari sistem yang rumit. Informan memandang SP2DK dan pemeriksaan bukan sebagai alat pembinaan, melainkan sebuah tekanan. Persepsi ketidakadilan ini muncul karena merasa tidak diberi ruang toleransi atas kesalahan administratif.

Berdasarkan penelusuran dokumen yang dilakukan penulis, intensitas pengawasan fiskus terhadap perusahaan tergolong cukup tinggi. Berikut adalah rekapitulasi riwayat permasalahan perpajakan yang dihadapi CV Langkah Kencana dalam lima tahun terakhir:

Tabel 4. 2 Riwayat Penerbitan SP2DK pada CV Langkah Kencana

No.	Tahun Pajak	Tahun Penerbitan	Temuan	Status Penyelesaian
1.	2018	2020	Selisih Faktur Pajak Masukan (FPM) dengan pembelian di SPT Tahunan (Omzet)	Selesai (Pembetulan)
2.	2019	2021	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kesalahan perhitungan FPM di SPT Masa PPN ▪ Pajak Masukan diakui WP tapi tidak dilaporkan penjual 	Selesai (Usulan Pemeriksaan)

No.	Tahun Pajak	Tahun Penerbitan	Temuan	Status Penyelesaian
3.	2022	2024	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Omzet 2020 > omzet 2022 ▪ Indikasi selisih arus kas ▪ Aset gedung/ bangunan dan biaya sewa 	Selesai (Usulan Pemeriksaan)
4.	2023	2025	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selisih akun utang pajak ▪ Selisih DPP di SPT Masa PPh ▪ Selisih biaya pembelian dengan FPM 	Dalam proses

Sumber: Data internal perusahaan

Dari keempat SP2DK tersebut mayoritas temuan di setiap tahunnya didominasi oleh masalah pelaporan faktor pajak masukan. Berdasarkan arsip data yang diperoleh penulis, pada tahun 2018 saat perusahaan baru berdiri terdapat sejumlah pembelian yang belum melaporkan di Bulan Januari-Juli 2018. Setelah dilakukan koreksi dan ekualisasi, diketahui terdapat potensi PPN sebesar Rp225.518.241 dan diputuskan dari SP2DK tersebut adalah dengan pembetulan SPT Masa PPN dan SPT PPh Badan.

Selanjutnya di tahun 2019 kembali terjadi hal serupa. Hal ini disinyalir karena belum tertatanya arsip data penunjang faktor pajak masukan sehingga besar risiko terjadinya kesalahan perhitungan. Selain kesalahan internal, hal ini juga disebabkan oleh pihak eksternal yaitu supplier, dimana dari penuturan informan, diketahui:

“Nah itu kesalahan dari suppliernya mbak. Harusnya kan ketika mereka jual ke kita itu otomatis terlapor ya gak, gak seperti pajak masukan yang bisa dipilih mana yang dikreditkan.” (*Sumber: lampiran 2 hasil transkrip wawancara informan 2 – hal 79*)

Balasan SP2DK tersebut telah disampaikan secara lisan disertai dengan data pendukung, namun hasil dari LHP2DK menyebutkan untuk dilakukan

pemeriksaan. Berikutnya di tahun 2023, dari observasi penulis atas balasan SP2DK, diketahui selisih biaya pembelian dengan faktur pajak masukan yang disebutkan adalah disebabkan karena transaksi pembelian tidak hanya dari supplier yang berstatus PKP (Pengusaha Kena Pajak) namun juga dengan supplier yang berstatus Non PKP. Selain itu, dalam melakukan pencatatan persediaan, perusahaan menggunakan metode perpetual, dimana pembebanan persediaan pada HPP hanya untuk barang yang terjual saja, sehingga sudah tidak selalu efektif jikalau dilakukan ekualisasi antara SPT PPh Badan dengan SPT PPh.

Dari penjelasan-penjelasan atas balasan SP2DK di atas, disimpulkan bahwa wajib pajak terkonfirmasi belum patuh secara material, beberapa dari permasalahan tersebut disebabkan karena kurangnya koreksi dan ketelitian dari pihak-pihak terkait. Hal ini juga terkonfirmasi dari penuturan direktur saat wawancara:

“...adikalanya masih ada kekeliruan dalam menghitung, kan wajar ya mbak, namanya juga manusia bukan robot ya pasti ada yang namanya *human error* itu.” (Sumber: lampiran 2 hasil transkrip wawancara informan 1 – hal 75)

Selain itu, dalam penuturan konsultan pajak, diketahui faktor lainnya juga turut dipengaruhi oleh karakteristik pihak fiskus. Berikut penuturan konsultan pajak:

“Beberapa di antara mereka itu memang sudah memiliki kualifikasi atau kompetensi yang memadai. Sehingga dalam memahami penjelasan atau respon kita terhadap SP2DK ataupun pemeriksaan itu sudah paham. Tapi ada di antara mereka juga yang tidak memiliki kualifikasi atau kompetensi yang memadai, sehingga kadang-kadang skeptisme yang ada di mereka itu tidak profesional bahkan cenderung menuduh.” (Sumber: lampiran 2 hasil transkrip wawancara informan 3 - hal 84)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kegagalan proses komunikasi antara wajib pajak dengan pihak fiskus, secara tidak langsung juga turut dipengaruhi oleh karakteristik petugas pajak, yang mana dalam hal ini yaitu *Account Representative (AR)*.

Selain itu, dari penuturan informan, permasalahan dari rangkaian SP2DK tersebut turut dipengaruhi dari data internal. Akar permasalahan selisih data stok bukan disebabkan oleh kesengajaan untuk memanipulasi penjualan, melainkan akibat kompleksitas operasional, sebagaimana penuturan informan 2:

“...kalau menurut saya mungkin karena jenis dagangan kita yang banyak juga. Kita ini kan toko retail. Barang kita itu printilan dan jumlahnya ribuan. Satu model sepatu saja ada *size* 36 sampai 44, banyak warnanya. Belum lagi kalo ada retur atau ada yang rusak. Kita agak kesulitan mencocokkan data stok nyata di gudang dengan data yang dimaui sama sistem pajak. Mungkin selisih-selisih inilah yang dikejar terus.” (Sumber: lampiran 2 hasil transkrip wawancara informan 2 – hal 80)

Dari penuturan staf accounting tersebut, ditemukan bahwa variabilitas produk yang sangat tinggi menjadi faktor determinan dalam kegagalan ekualisasi stok. Perusahaan sadar akan keterbatasan mereka terutama dalam akun persediaan yang menyebabkan permasalahan SP2DK menyangkut kepatuhan materialnya. Ketidakmampuan sistem internal untuk mengakomodasi detail data menyebabkan terjadinya distorsi informasi. Akibatnya, timbul selisih angka yang signifikan antara stok fisik dan pelaporan SPT, yang kemudian ditafsirkan oleh fiskus sebagai indikasi penjualan atau omzet yang disembunyikan.

Temuan menarik muncul dari pengakuan jujur staf accounting mengenai persepsi mereka terhadap standar kepatuhan. Informan menyatakan:

“Cuma ya itu... mungkin standar patuh menurut orang pajak itu nilainya harus 100 sempurna. Sedangkan kemampuan kita cuma sampai nilai 70.” (*Sumber: lampiran 2 hasil transkrip wawancara informan 2 – hal 81*)

Kiasan nilai 100 dengan 70 yang diungkapkan informan menyiratkan bahwa ketidakpatuhan yang terjadi bukanlah bentuk perlawanan, melainkan cerminan dari batas maksimal kemampuan perusahaan saat ini. Hal ini menunjukkan kontrol perilaku yang rendah, sehingga terdapat *gap* antara keinginan patuh dan kemampuan eksekusi.

4.3.4 Analisis Kepatuhan Berdasarkan Dimensi Emosi

Emosi dapat didefinisikan sebagai reaksi perasaan yang intens dan terarah secara spesifik pada suatu objek, baik itu orang, peristiwa, maupun kebijakan tertentu. Temuan pada CV Langkah Kencana menunjukkan adanya tekanan yang timbul dari permasalahan yang berkaitan dengan kepatuhannya, mulai dari SP2DK dan pemeriksaan terbukti memicu dominasi emosi negatif, seperti kecemasan dan stres kerja staff maupun pemilik.

“(Mengahela napas panjang) Wah, itu sih yang bikin stres mbak. Saya merasa sudah bayar pajak, sudah lapor, kok masih disurati terus.” (*Sumber: lampiran 2 hasil transkrip wawancara informan 1 – hal 74*)

“Jujur saja yaa kalau lihat surat itu datang lagi, rasanya langsung *ngelu* mbak. Pusing tujuh keliling.” (*Sumber: lampiran 2 hasil transkrip wawancara informan 2 – hal 78*)

Reaksi emosional yang muncul menandakan bahwa proses administrasi perpajakan tidak lagi dipandang sebagai prosedur rutin yang

normal, melainkan telah menjadi pemicu trauma administratif bagi staf perusahaan. Ketakutan dan kecemasan yang muncul setiap kali berinteraksi dengan otoritas pajak menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan perusahaan saat ini berada dalam level yang sangat tertekan.

Lebih lanjut ditemukan adanya tekanan mental yang besar dalam proses penyusunan laporan keuangan dan perpajakan. Sebagaimana penuturan informan:

“Sangat berhati-hati. Kadang ini yang jadi tekanan buat saya, karena harus memastikan tidak satu angka pun yang meleset atau salah.”
(Sumber: lampiran 2 hasil transkrip wawancara informan 2 – hal 81)

Emosi negatif yang muncul adalah indikator bahwa mekanisme pengawasan pajak memberikan beban psikologis yang nyata bagi pelaku usaha, terutama ketika mereka merasa sudah berusaha patuh. Kondisi emosional yang tidak stabil ini menjadi penghambat bagi terciptanya komunikasi yang efektif antara wajib pajak dan fiskus. Secara psikologis, emosi yang mendominasi CV Langkah Kencana adalah stres, kecemasan, dan kelelahan mental. Dinamika emosional yang negatif ini menunjukkan bahwa interaksi dengan fiskus telah menciptakan trauma administratif, di mana surat dari kantor pajak dipersepsikan sebagai ancaman yang menguras energi psikis pemilik maupun staf perusahaan.

4.4 Pembahasan

Berdasarkan data yang telah disajikan pada subbab 4.3 analisis sebelumnya, terlihat jelas bahwa isu kepatuhan di CV Langkah Kencana bukan sekadar masalah hitung-hitungan angka, melainkan menyangkut aspek manusia dan sistem yang

melingkupinya. Pada bagian pembahasan ini, peneliti akan mengaitkan temuan tersebut dengan teori-teori yang relevan serta studi terdahulu.

4.4.1 Nilai Intrinsik pada Teori Organisasi dan Perilaku Manajerial Sebagai Evaluasi Kepatuhan Pajak

Schiff & Lewin (1974) merumuskan lima pilar atau aspek penting dalam akuntansi keperilakuan, salah satunya teori organisasi dan perilaku manajerial. Pilar ini menyoroti bahwa perusahaan bukanlah entitas tunggal yang selalu rasional, melainkan terdiri dari individu dengan tujuan berbeda. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi ditemukan bahwa landasan operasional CV Langkah Kencana dibentuk oleh perpaduan berbagai dimensi psikologis. Secara mendasar, motivasi pimpinan perusahaan didorong oleh nilai spiritual untuk mencari keberkahan dan ketenangan batin dalam berbisnis. Dorongan ini pada akhirnya membentuk sikap organisasi yang cenderung menghindari konflik hukum dengan otoritas pajak.

Fenomena tersebut dapat dijelaskan dalam teori yang dikemukakan oleh Deci & Ryan (2000) *Self-Determination Theory* atau SDT yang menegaskan bahwa motivasi intrinsik akan menghasilkan komitmen kepatuhan yang jauh lebih persisten dan sukarela. Dalam bukunya dijelaskan bahwa motivasi intrinsik adalah ketika seseorang terdorong untuk menjalankan sebuah kegiatan semata-mata karena adanya rasa antusias serta kepuasan batin yang muncul dari dalam diri sendiri. Sejalan dengan penelitian Torgler (2007) mengenai moral pajak yang membuktikan bahwa nilai-nilai keyakinan personal atau etika bisnis mampu meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak badan dibandingkan dengan

instrumen penegakan hukum yang bersifat memaksa. Selaras dengan penelitian Aristantia et al., (2022) bahwa kepatuhan pajak turut dibentuk oleh kombinasi antara rasionalitas, nilai-nilai religiusitas, serta etika perpajakan.

Meskipun pimpinan perusahaan telah menanamkan fondasi motivasi intrinsik yang sangat kuat, temuan lapangan menunjukkan bahwa implementasi kepatuhan pada tataran operasional tetap diwarnai oleh dinamika psikologis yang kompleks. Berdasarkan hasil penggalian data lebih lanjut, peneliti menemukan adanya hambatan persepsi yang berwujud kesenjangan komunikasi antara staf internal perusahaan dengan pihak konsultan IT sebagai pengelola aplikasi teknologi informasi yang mereka gunakan. Hal ini turut berimbas pada kinerja konsultan pajak dalam menyusun pelaporan akhir. Fenomena ini memberikan interpretasi bahwa niat baik manajerial dari seorang pimpinan tidak selalu dapat diterjemahkan secara mulus ke dalam praktik teknis tanpa adanya penyelarasan pemahaman yang komprehensif antara pihak internal dengan seluruh mitra eksternal perusahaan.

Berdasarkan rangkaian analisis tersebut, evaluasi terhadap penerapan teori organisasi dan perilaku manajerial di CV Langkah Kencana menunjukkan hasil yang masih bersifat parsial. Pada tingkatan pimpinan, perilaku manajerial yang berlandaskan moral dan ketenangan batin telah tertanam dengan sangat kuat dan berhasil menjadi kompas penunjuk arah bagi komitmen kepatuhan pajak perusahaan. Meskipun demikian, ditinjau dari perspektif teori organisasi yang melihat entitas bisnis sebagai sebuah sistem yang terintegrasi, komitmen dari pimpinan tersebut belum

sepenuhnya tersebar secara optimal ke tataran operasional akibat adanya hambatan komunikasi teknis. Oleh karena itu, sistem keorganisasian yang berjalan saat ini masih memerlukan perbaikan yang terstruktur guna menyelaraskan niat baik pimpinan dengan realitas kapasitas kerja staf di lapangan.

4.4.2 Perilaku dan Tindakan Proaktif dalam Perencanaan dan Penganggaran Sebagai Evaluasi Kepatuhan Pajak

Aspek berikutnya yaitu penganggaran dan perencanaan, yang mana bukan hanya sekadar angka, tetapi alat yang memengaruhi perilaku. Perpaduan antara persepsi atas keterbatasan kemampuan dan motivasi untuk memperbaiki sistem telah melahirkan sikap yang sangat proaktif dari pihak perusahaan. Interpretasi dari tindakan konsultan yang menginisiasi program *internship* serta mengadakan diskusi intensif bersama para klien atau wajib pajak menunjukkan adanya upaya untuk menjembatani kesenjangan pengetahuan perpajakan. Tindakan strategis ini memiliki keterkaitan erat dengan *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991) terutama pada elemen kontrol perilaku yang dipersepsikan. Sejalan dengan penelitian oleh Damajanti (2015) yang menyimpulkan bahwa literasi atau pengetahuan perpajakan mampu meningkatkan kontrol perilaku wajib pajak.

Keterlibatan konsultan pajak di lapangan ternyata tidak hanya sebatas pada urusan perhitungan angka teknis melainkan juga mencakup proses edukasi perpajakan. Pendekatan persuasif ini secara psikologis mampu meredam tekanan emosional wajib pajak sekaligus meningkatkan motivasi mereka dalam menerapkan perencanaan anggaran yang matang guna

meminimalisasi risiko terkena denda atau sanksi pajak di kemudian hari. Dinamika sikap dan persepsi ini sangat sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugraheni (2021) bahwa pendampingan serta edukasi yang adaptif dari konsultan pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan terutama di era digitalisasi.

Berdasarkan pengumpulan data lapangan, hambatan utama dalam merencanakan kewajiban pajak ternyata bermula dari rentannya perbedaan antara data stok pada sistem dengan ketersediaan arus barang secara fisik. Ketidaksesuaian ini pada dasarnya merupakan wujud nyata dari keterbatasan manusiawi di mana staf akuntansi kerap melakukan kekeliruan dalam menghitung akibat dari sangat banyaknya jenis barang yang harus dikelola. Fenomena tekanan psikologis akibat keterbatasan manusiawi dalam tahap penganggaran ini dapat ditelaah secara mendalam melalui *Affective Events Theory* yang dikemukakan oleh Weiss & Cropanzano (1996) mengatakan bahwa rutinitas pekerjaan yang sarat akan risiko kesalahan tinggi akan berakhir pada kelelahan mental kerja.

Menyadari adanya kelemahan berupa lemahnya pengarsipan dokumen di masa lalu yang sempat memunculkan indikasi ketidaktransparanan data, perusahaan bersama dengan konsultan akhirnya mengambil sikap tegas untuk memperkuat fondasi perencanaannya. Sinergi antara perbaikan arsip manual dan intervensi konsultan ini sangat sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Sulistyowari (2023) yang membuktikan bahwa mitigasi kompleksitas tugas melalui pendampingan profesional sangat efektif dalam meminimalisir tingkat stres staf sekaligus mengamankan akurasi perencanaan pajak perusahaan.

Berdasarkan pemaparan dinamika tersebut, evaluasi terhadap implementasi pilar perencanaan dan penganggaran pada CV Langkah Kencana menunjukkan bahwa perusahaan sejatinya telah memiliki kesadaran operasional yang sangat baik dalam merespons kelemahan internalnya. Sikap adaptif melalui penguatan arsip manual dan kolaborasi dengan konsultan membuktikan komitmen manajemen untuk memitigasi ketidaksesuaian data sebelum angka-angka tersebut dilaporkan dalam pos anggaran pajak. Sebagai rumusan perbaikan strategis, manajemen CV Langkah Kencana sangat disarankan untuk mengintegrasikan teknologi otomatisasi seperti pemindai kode batang yang terhubung langsung dengan perangkat lunak akuntansi perusahaan. Melalui modernisasi sistem pencatatan hulu ini, validasi data persediaan akan berlangsung secara seketika. Pembaruan sistem operasional ini tidak hanya akan membebaskan staf dari tekanan mental yang berlebihan akibat keharusan menghitung manual, tetapi juga akan menyempurnakan keandalan data sebagai fondasi utama perencanaan dan penganggaran pajak yang benar-benar presisi, akuntabel, dan bebas dari risiko teguran fiskus.

4.4.3 Mitigasi Risiko pada Pengendalian Internal Sebagai Evaluasi Kepatuhan Pajak

Aspek atau pilar berikutnya ialah pengendalian. Fokusnya ada pada bagaimana sistem seperti audit internal digunakan untuk memengaruhi perilaku. Dinamika psikologis staf perusahaan semakin diuji oleh berbagai tantangan operasional yang sangat kompleks. Berdasarkan reduksi data lapangan, terungkap bahwa staf akuntansi kerap mengalami pusing dan tekanan mental karena dihadapkan pada tuntutan bahwa tidak boleh ada

satupun angka yang salah dalam pencatatan. Perusahaan juga turut memanfaatkan dokumen TOC atau *Test Of Control*. Dalam audit dan akuntansi, *Test of Control* adalah prosedur untuk menguji efektivitas sistem pengendalian internal perusahaan demi menjamin keandalan informasi sebelum angka tersebut masuk ke laporan pajak. Melalui penerapan kontrol ganda antara pihak internal dan eksternal, wajib pajak dapat membangun sebuah benteng pertahanan administratif yang kuat untuk melindungi perusahaan dari ancaman sanksi akibat kelalaian pencatatan yang bersifat manusiawi.

Berdasarkan pemaparan dinamika tersebut, evaluasi terhadap implementasi pilar pengendalian pada CV Langkah Kencana menunjukkan bahwa perusahaan sejatinya telah memiliki kesadaran operasional yang sangat baik dalam merespons kelemahan internalnya. Sikap adaptif melalui penguatan arsip manual dan rutinitas stok opname membuktikan komitmen manajemen untuk memitigasi ketidaksesuaian data. Walaupun demikian, sistem pengendalian yang ada saat ini masih menyisakan celah kerentanan. Sebagai rumusan perbaikan untuk menutup celah kelemahan tersebut, manajemen CV Langkah Kencana sangat disarankan untuk melakukan digitalisasi pada tataran administrasi fisik. Perusahaan perlu mengalokasikan anggaran untuk mengimplementasikan sistem manajemen persediaan berbasis pemindai kode batang yang terintegrasi langsung dengan perangkat lunak akuntansi. Langkah modernisasi ini dapat membantu mengurangi risiko keliru hitung akibat *human error*.

4.4.4 Tanggung Jawab dalam Pengambilan Keputusan Sebagai Evaluasi Kepatuhan Pajak

Pilar pengambilan keputusan menyoroti keterbatasan kognitif dan bias dalam pengambilan keputusan. Persepsi ketidakadilan mampu mengubah orientasi sikap manajerial wajib pajak secara drastis. Interpretasi atas keluhan perusahaan mengenai standar aturan pajak yang menuntut tingkat kesempurnaan mutlak memperlihatkan adanya frustrasi emosional akibat ketimpangan antara ekspektasi regulasi dengan kapasitas riil operasional. Namun, terdapat bias persepsi di mana direktur merasa sudah sangat patuh hanya karena selalu lapor tepat waktu (kepatuhan formal), padahal secara material masih terdapat selisih data stok yang besar. Pengambil keputusan di CV ini mengalami *human limitation* dalam mengelola ribuan jenis barang dagangan, sehingga sering menyerahkan sepenuhnya data mentah kepada konsultan tanpa melakukan verifikasi mendalam terhadap sistem IT.

Kesenjangan kapabilitas ini memicu persepsi bahwa sistem perpajakan terlampaui rumit dan membebani wajib pajak yang sejatinya berupaya patuh di tengah keterbatasan sumber daya manusia. Dalam kajian keperilakuan, kondisi ini sangat relevan dengan konsep rasionalitas terbatas atau *Bounded Rationality* yang diperkenalkan oleh March dan Simon (1958). Konsep ini menjelaskan bahwa dalam situasi yang kompleks dan penuh tekanan informasi, pengambil keputusan cenderung memilih solusi yang paling memuaskan atau *satisficing* daripada harus menguras energi untuk mencari solusi yang paling optimal secara mandiri (Rizky et al., 2025). Oleh karena itu, langkah CV Langkah Kencana untuk sangat mengandalkan peran konsultan dianggap sebagai jalan pintas rasional guna menutupi kelemahan

internal sekaligus memastikan efektivitas profesional dalam pemenuhan kewajiban pelaporan tanpa harus menguasai seluruh regulasi yang memberatkan tersebut.

Sebagai rumusan perbaikan atas kelemahan dalam pengambilan keputusan tersebut, manajemen CV Langkah Kencana sangat disarankan untuk mengubah pola pendelegasian wewenangnya dari yang bersifat pasif menjadi lebih kolaboratif. Pengambil keputusan di tingkat manajerial perlu menetapkan sebuah prosedur operasional di mana data mentah dari sistem internal harus divalidasi terlebih dahulu oleh staf akuntansi perusahaan sebelum diserahkan kepada pihak eksternal. Selain itu, manajemen juga harus menuntut adanya sesi pemaparan rancangan pelaporan pajak oleh konsultan sebelum data final disetorkan kepada otoritas agar pihak internal tetap memiliki kendali dan pemahaman utuh atas angka yang dilaporkan. Melalui penerapan sistem verifikasi berjenjang ini, perusahaan tidak hanya memitigasi bias kepatuhan formal semata, tetapi juga secara bertahap membangun kemandirian analitis yang akan melindungi entitas dari risiko sanksi material di masa depan akibat potensi kelalaian teknis.

4.4.5 Konsistensi Integritas pada Tahap Pelaporan Keuangan Sebagai Evaluasi Kepatuhan Pajak

Pelaporan adalah masalah perilaku, sedangkan laporan adalah media komunikasi yang dipengaruhi oleh perilaku penyusunnya dan akan memengaruhi perilaku penggunanya. Secara mendalam, kepatuhan substantif yang ditunjukkan melalui penyajian data faktual tanpa niat manipulasi mengindikasikan bahwa perusahaan telah mencapai tahap kematangan etis. Konsistensi sikap transparansi ini pada akhirnya

memberikan dampak pelepasan pada dimensi emosi yakni luruhnya perasaan was-was terhadap potensi sanksi hukum. Fenomena relaksasi mental ini dapat ditelaah menggunakan konsep *Cognitive Dissonance Theory* dari Festinger tahun 1957 di mana wajib pajak secara sadar menghindari konflik batin dengan cara menyelaraskan pelaporan pajaknya dengan nilai moral kejujuran yang diyakini pimpinan. Kondisi ini didukung secara kuat oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Paramahduhita & Mustikasari (2026) mengenai dimensi keperilakuan kepatuhan pajak badan yang menemukan bahwa entitas bisnis yang mengedepankan integritas pelaporan pada akhirnya akan menikmati stabilitas psikologis yang lebih baik. Ketika wujud nyata pelaporan telah sesuai dengan kondisi faktual, segala bentuk tekanan psikologis berhasil dinetralisir sehingga berakhir pada rasa aman yang menjamin keberlanjutan perusahaan jangka panjang.

Berdasarkan pemaparan dinamika keperilakuan tersebut, evaluasi terhadap pilar pelaporan keuangan pada CV Langkah Kencana menunjukkan hasil yang sangat positif dan patut dijadikan tolok ukur kepatuhan. Perusahaan telah berhasil mencapai level kepatuhan substantif di mana kewajiban pelaporan tidak lagi dipandang sebagai beban paksaan eksternal melainkan diinternalisasi sebagai wujud tanggung jawab moral yang membawa ketenangan batin bagi manajerial. Walaupun fondasi integritas pelaporan ini sudah terbangun dengan sangat kukuh, sistem operasional pendukung yang ada saat ini masih menyisakan sedikit catatan untuk disempurnakan.

Sebagai rumusan perbaikan untuk keberlanjutan di masa mendatang, CV Langkah Kencana sangat disarankan untuk mempertimbangkan alokasi investasi pada sistem perangkat lunak yang mampu mengotomatisasi proses sinkronisasi dokumen untuk penerbitan faktur. Melalui pelembagaan pelatihan dan digitalisasi faktur ini, sikap kehati-hatian staf tidak akan lagi membebani stabilitas emosi mereka melainkan akan didukung penuh oleh keandalan sistem sehingga transparansi pelaporan jangka panjang dapat terus terwujud tanpa mengorbankan kenyamanan psikologis karyawan.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, evaluasi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan pada CV Langkah Kencana dalam perspektif akuntansi berperilaku menunjukkan hasil yang dinamis ketika diintegrasikan ke dalam lima pilar utamanya. Pertama pada aspek teori organisasi dan perilaku manajerial, perusahaan menunjukkan tingkat kepatuhan moral yang sangat baik karena didorong oleh motivasi integritas dan sikap kooperatif pemilik. Kedua, pada aspek perencanaan dan penganggaran menunjukkan bahwa perusahaan telah memiliki kesadaran yang sangat baik dalam merespons kelemahan internalnya melalui penguatan arsip manual membuktikan komitmen perusahaan untuk memitigasi ketidaksesuaian data sebelum angka-angka tersebut dilaporkan. Ketiga, kelemahan mendasar pada aspek pengendalian internal, khususnya terkait kendala sinkronisasi data stok barang, telah menjadi pemicu utama pemeriksaan pajak yang berdampak pada munculnya tekanan emosi (stres dan kecemasan) bagi staf akuntansi. Keempat, pada aspek pengambilan keputusan, tingginya frekuensi pengawasan tersebut melahirkan persepsi yang kurang baik terhadap keadilan fiskus, meskipun pemilik tetap memutuskan untuk bertahan pada jalur kepatuhan. Kelima, pada aspek pelaporan keuangan, akumulasi dari keseluruhan dinamika tersebut menyimpulkan bahwa CV Langkah Kencana telah mencapai kepatuhan yang tinggi secara niat, namun kepatuhan material/substantifnya masih belum sepenuhnya optimal karena sangat membutuhkan perbaikan pada sistem administrasi internal.

5.2 Saran

Merujuk pada hasil kesimpulan tersebut, peneliti memberikan sejumlah rekomendasi untuk membenahi sistem administrasi dan hubungan kerja sama agar tingkat kepatuhan pajak di CV Langkah Kencana semakin maksimal:

1. Bagi CV Langkah Kencana direkomendasikan untuk memperkuat sistem administrasi internal secara menyeluruh melalui pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi guna memperkuat pengendalian internal, sekaligus membangun pola komunikasi yang lebih proaktif dengan pihak konsultan maupun otoritas pajak.
2. Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya, disarankan memperluas pada sektor industri yang berbeda, jumlah informan, serta lokasi penelitian supaya dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai fenomena akuntansi keperilakuan di bidang perpajakan. Selain itu, juga dapat menggunakan metodologi alternatif seperti *mixed-methods* atau studi kuantitatif untuk mengukur secara luas pengaruh variabel psikologi dan terhadap tingkat kepatuhan pada skala yang lebih besar guna meningkatkan generalisasi temuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Y. E., & Weka, A. (2024). the Influence of Tax Socialization, Education Level, and Taxpayer Awareness on Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Tax in Udp Duren Sawit East Jakarta. *Akuntansi : Jurnal Akuntansi Integratif*, 10(2), 92–105. <https://doi.org/10.29080/jai.v10i2.1682>
- Aini, evinda D. N., & Muslimin. (2024). Analisis Selisih PPh Terutang, Ekualisasi Pembelian, dan Biaya Sehubungan dengan Jasa dalam Menanggapi SP2DK. *Jurnal Tera Ilmu Akuntansi*, 25(2), 80–90. <https://doi.org/10.21776>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Anjelina, S., Frederica, D., & Iskandar, D. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Sosialisasi Pajak sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 11(1), 119–130. <https://doi.org/10.17509/jrak.v11i1.45644>
- Aripratiwi, R. A., & Hasbiy, K. U. (2023). *Examining The Dimensions Of Corporate Taxpayer Compliance (Phenomenological Studies)*. 2(4), 31–41.
- Aristantia, S. E., Yuniarni, R. K., & Junjuna, M. I. (2022). Effect of Taxation Rational Attitude, Religiosity, and Ethics on Taxpayer Compliance. *Journal of Accounting, Entrepreneurship and Financial Technology (JAEF)*, 4(1), 1–14. <https://doi.org/10.37715/jaef.v4i1.2633>
- Birnberg, J. (2011). A Proposed Framework for Behavioral Accounting Research. *Behavioral Research in Accounting*, 23, 1–43. <https://doi.org/10.2308/bria.2011.23.1.1>
- Burrell, G., & Morgan, G. (2019). *Sociological Paradigms and Organizational Analysis: Elements of The Sociology of Corporate Life* (2nd ed.). Routledge.
- Chariri, A. (2009). Landasan Filsafat dan Metode Penelitian Kualitatif, Paper disajikan pada Workshop Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. In *Lembaga Pengembangan Akuntansi (LPA) Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- CNBC Indonesia. (2024). Pesta Usai, Setoran Pajak Kembali Bobrok: Hantu Shortfall Muncul Lagi. In *CNBC Indonesia*. [cnbcindonesia.com. https://www.cnbcindonesia.com/research/20240708160910-128-552737/pesta-usai-setoran-pajak-kembali-bobrok-hantu-shortfall-muncul-lagi](https://www.cnbcindonesia.com/research/20240708160910-128-552737/pesta-usai-setoran-pajak-kembali-bobrok-hantu-shortfall-muncul-lagi)
- Cornevin, A., Corrales, J. S., & Mojica, J. P. A. (2024). Do tax revenues track economic growth? Comparing panel data estimators. *Economic Modelling*, 140, 106867. <https://doi.org/10.1016/J.ECONMOD.2024.106867>
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design : choosing among five approaches* (Kalie Koscielak (ed.); Third Ed). SAGE Publications Inc.
- Damajanti, A. (2015). Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perorangan Di Kota Semarang. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 17, 12.

<https://doi.org/10.26623/jdsb.v17i1.499>

- Darussalam, Septriadi, D., Kristiaji, B. B., & Vissaro, D. (2019). Era Baru Hubungan Otoritas Pajak Dengan Wajib Pajak. In *DDTC.co.id*. <https://perpajakan.ddtc.co.id/publikasi/ebooks/era-baru-hubungan-otoritas-pajak-dengan-wajib-pajak>
- DDTCNews. (2025). Hingga 1 Mei 2025, Rasio Kepatuhan Formal Wajib Pajak Baru 71%. In *DDTCNews - Berita Pajak Terkini dan Terpercaya di Indonesia dan Internasional*. <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1810483/hingga-1-mei-2025-rasio-kepatuhan-formal-wajib-pajak-baru-71>
- Deci, E., & Ryan. (2000). *Self-Determination Theory (SDT)*.
- Devos, K. (2014). Factors influencing individual taxpayer compliance behaviour. In *Factors influencing individual taxpayer compliance behaviour*. Springer Science + Business Media. <https://doi.org/10.1007/978-94-007-7476-6>
- DJP. (2024). Menguak Celah Dalam Tax Gap. In *Direktorat Jenderal Pajak*. [https://www.pajak.go.id/index.php/id/artikel/menguak-celah-dalam-tax-gap#:~:text=Tax gap dapat menjadi salah,\(tax non-compliance\)](https://www.pajak.go.id/index.php/id/artikel/menguak-celah-dalam-tax-gap#:~:text=Tax%20gap%20dapat%20menjadi%20salah,(tax%20non-compliance)).
- DJP. (2025). Pajak Tumbuh, Indonesia Tangguh. In *Direktorat Jenderal Pajak*. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/pajak-tumbuh-indonesia-tangguh>
- Durán-Cabré, J. M., Esteller Moré, A., Mas-Montserrat, M., & Salvadori, L. (2019). The tax gap as a public management instrument: application to wealth taxes. *Applied Economic Analysis*, 27(81), 207–225. <https://doi.org/10.1108/AEA-09-2019-0028/FULL/PDF>
- Fatihudin, D. (2015). *Metode Penelitian: Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*. Zifatama Publisher.
- Hamidah, Junaidi, Rialdy, N., Suhartono, E., Amusiana, Sahusilawane, W., Lidyah, R., Isfaatun, E., Lumbanraja, T., & Surayuda, R. N. I. (2023). *Perpajakan*. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Hardani, Ustiawaty, J., Andriani, H., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.
- Hartanto, G., & Tarumanagara, U. (2025). *The Influence Of Tax Knowledge, Tax Socialization, And Tax Sanctions On Tax Compliance Of MSME Actors With Tax Quality As A Moderating Variable*. 04(10), 1587–1599. <https://doi.org/10.59141/jrssem.v4i10.851>
- IFTAA. (2023). *Rasio Pajak Indonesia dalam 20 Tahun Terakhir*. <https://iftaa.id/rasio-pajak-indonesia-20-tahun/>
- Insida, S. (2024). *Analisis Faktor Kepatuhan Perpajakan Instansi Pemerintah Berdasarkan Perspektif Teori Atribusi*. 4(2), 553–562.
- Jannah, F. N., & Aripriatiwi, R. A. (2024). *Optimalisasi Pemadanan NIK sebagai NPWP : Salah Satu Strategi Ampuh untuk Meningkatkan Penerimaan Pajak Negara ? Optimizing the Matching of NIK with NPWP : An Effective Strategy to Increase*. 3(4), 261–270.
- Kamayanti, A. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif Akuntansi: Pengantar*

Religiositas Keilmuan (2nd ed.). Penerbit Peneleh.

- Kambey, A. N. (2023). Perkembangan Penelitian Akuntansi Keprilakuan (Tinjauan Literatur Dari Behavioural Research In Accounting Tahun 2009-2018). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume*, 3, 4345–4357.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2025). Target Pendapatan APBN 2025 Naik, Belanja Negara Didorong Lebih Berkualitas. In *Kemenkeu.go.id*. <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Target-Pendapatan-APBN-2025-Naik>
- Lubis, A. I. (2014). *Akuntansi Keperilakuan* (2nd ed.). Salemba Empat.
- Mangoting, Y., Christopher, C., Kriwangko, N., & Adriyani, W. (2020). Interaksi Komitmen Dalam Dinamika Kepatuhan Pajak. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(2), 265–277. <https://doi.org/10.21776/ub.jamal.2020.11.2.16>
- Mangoting, Y., Iriyanto, A. A., Halim, S., & Velisya, V. (2021). Urgensi Diferensiasi Kebijakan Pajak Berdasarkan Risiko Kepatuhan. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 12(2), 268–284. <https://doi.org/10.21776/ub.jamal.2021.12.2.16>
- Meidiyustiani, R., Qodariah, & Sari, S. (2022). *Jurnalbinabangsa. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm*, 9(2), 184–197.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications Inc.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mongka, R., Laekkeng, M., & Selong, A. (2025). Perspektif Wajib Pajak Terkait Surat Permintaan Penjelasan Data dan/atau Keterangan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(2), 2497–2510.
- Muslim, A. B., Dian Sulistyorini Wulandari, & Erman Firmansyah. (2023). Analisis Aspek yang Mempengaruhi Penghindaran Pajak dengan Parameter Ukuran Perusahaan, Leverage, Intensitas Modal, Komisaris Independen dan Komite Audit. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 3(4), 529–540. <https://doi.org/10.47065/jtear.v3i4.646>
- Nugraheni, A. P., Sunaningsih, S. N., & Khabibah, N. A. (2021). Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jati: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 4(1), Editing. <https://doi.org/10.18196/jati.v4i1.9701>
- OECD. (2025). Revenue Statistics in Asia and the Pacific 2025: Indonesia. In *oecd.org*. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2025/06/revenue-statistics-in-asia-and-the-pacific-2025-country-notes_0a069779/indonesia_ca677d95/19969e8e-en.pdf
- Ortax. (2022). Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor: SE - 05/PJ/2022 - Ortax. In *Peraturan - Ortax. Peraturan Pajak - Ortax*. <https://datacenter.ortax.org/ortax/aturan/show/17683>

- Paramaduhita, A. V., & Mustikasari, E. (2026). *Non-employee individual taxpayer compliance of taxpayer*. 3(1), 112–122. <https://doi.org/10.1108/AJAR-06-2018-0007>
- Prastiwi, D. (2021). Profile Of Tax Compliance Research In Indoneisa. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25105/mraai.v21i2.9793>
- Putri, A., & Adi, P. H. (2022). *Pengaruh Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Pajak*. 321–330.
- Rahayu, S. K., & Suhayati, E. (2010). *Perpajakan : Teori dan Teknis Perhitungan*. Graha Ilmu.
- Rahmani, A., & Ahalik. (2025). Dampak Penerbitan Surat Permintaan Penjelasan Dan Keterangan (SP2DK) Terhadap Kepatuhan dan Kewajiban Perpajakan Dengan Moderasi Pemeriksaan di KPP Pratama Cicadas Kota Bandung. *Jurnal Studi Akuntansi Dan Bisnis (JSAB)*, 7(1), 32–44. <https://journalpedia.com/1/index.php/jsab>
- Rahmat, F., Guali Padang, R., Santoso, R. A., & Fitriana. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan Literature Review Terindeks Sinta Tahun 2018-2023. *EKOMA : Jurnal Ekonomi*, 3(4), 351–362. <https://ulilalbabinstitute.id/index.php/EKOMA/article/view/3427>
- Rizky, M. C., Surbakti, M. D. P., Nst, F. R., Pembangunan, U., Budi, P., & Manajerial, P. K. (2025). Penerapan Teori Bounded Rationality Dalam Pengambilan Keputusan Manajerial Di Era Digitalisasi Bisnis. *Jurnal Ekonomi Revolusioner*, 8(12), 179–186.
- Saefuddin, M. T., Wulan, T. N., & Juansah, D. E. (2023). Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif Dan Kualitatif Pada Metode Penelitian. *Junal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 08(03).
- Sari, E. N., & Masripah. (2022). Analisis Penerbitan SP2DK Tahun Pajak 2016 Terhadap Laporan Keuangan Tahun 2021 (Studi Pada PT Tri Pura Indah Persada). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(1), 1–18. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/5205/pdf>
- Schiff, M., & Lewin, Y. A. (1974). *Behavioral Aspects of Accounting*. Prentice Hall. <https://lcn.loc.gov/73014728>
- Setyawati, A., & Tannar, O. (2024). *Realisasi APBN Tahun 2022*. 20(17), 596–608.
- Siegel, G., & Marconi, H. R. (1989). *Behavioral Accounting*. South-Western Publishing.
- Sinuhaji, V. L., Purba, H., & Hutapea, J. Y. (2024). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(2), 6974–6990. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i4.9884>
- Supriyono, R. A. (2018). *Akuntansi Keperilakuan*. Gadjah Mada University Press.
- Susanti, S., Susilowibowo, J., & Hardini, H. T. (2020). Apakah Pengetahuan Pajak

- Dan Tingkat Pendidikan Meningkatkan Kepatuhan Membayar Pajak? *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(2), 420–431. <https://doi.org/10.21776/ub.jamal.2020.11.2.25>
- Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 53–61. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>
- Syska Lady Sulistyowatie, Maulida, Y. I., & Amelia, R. W. (2023). Faktor-Faktor Terbitnya Surat Permintaan Penjelasan Atas Data Dan Atau Keterangan (Sp2Dk). *WIJoB - Widya Dharma Journal of Business*, 2(2), 114–123. <https://doi.org/10.54840/wijob.v2i2.199>
- Torgler, B. (2007). Tax Compliance and Tax Morale: A Theoretical and Empirical Analysis. *Tax Compliance and Tax Morale: A Theoretical and Empirical Analysis*. <https://doi.org/10.4337/9781847207203>
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. In *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews*, Vol. 18. (pp. 1–74). Elsevier Science/JAI Press.
- Wildan, M. (2025). Naikkan Pendapatan Negara, Menkeu Purbaya Tegaskan Tak Ada Pajak Baru. In *DDTCNews - Berita Pajak Terkini dan Terpercaya di Indonesia dan Internasional*. <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1813511/naikkan-pendapatan-negara-menkeu-purbaya-tegaskan-tak-ada-pajak-baru>
- Wulandari, S., & Fitria, A. (2021). Pengaruh Pengetahuan perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Konsultan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(7), 1–18.
- Yadiati, W., & Supriyati. (2024). *Filsafat Ilmu Akuntansi* (1st ed.). Kencana.
- Yin, R. K. (2023). *Studi Kasus Desain & Metode* (N. Duniawati (ed.)). Adanu Abimata.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan

1. Bisa diceritakan kembali alur cerita dari masalah perpajakan ini, dimulai dari SP2DK pertama yang diterima hingga proses pemeriksaan?
2. Saat menghadapi setiap surat (SP2DK maupun pemeriksaan), apa pertimbangan utama dalam memutuskan respons yang akan diberikan?
3. Menurut Bapak/Ibu, apa akar penyebab dari munculnya temuan-temuan dalam SP2DK dan pemeriksaan tersebut secara berulang kali?
4. Bagaimana peran atau kualitas komunikasi dengan pihak fiskus (*Account Representative*) selama proses klarifikasi SP2DK tersebut?
5. Apa perbedaan terbesar dalam cara perusahaan menghadapi masalah saat sudah masuk tahap pemeriksaan, jika dibandingkan saat masih di tahap SP2DK?
6. Dengan semua yang telah terjadi, bagaimana perusahaan memandang posisinya sendiri dalam hal kepatuhan pajak? (direktur)
7. Secara teknis, kesulitan terbesar apa yang dihadapi saat menyiapkan data untuk menjawab SP2DK atau pemeriksaan? (staff *accounting*)
8. Berdasarkan analisis profesional Bapak, apa diagnosis utama terhadap kasus yang berulang ini? Dan bagaimana Bapak merumuskan strategi untuk menavigasi klien? (konsultan pajak)

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

1. Wawancara Narasumber 1

Informan : Bu Wati

Jabatan : Direktur/pemilik CV Langkah Kencana

Transkrip Wawancara		Kode
Peneliti	Selamat siang bu	1
Informan	Iya siang mbak	2
Peneliti	Baik bu, sebelum kita masuk ke kasus kemarin, saya mau menjelaskan eee terkait kepatuhan pajak, jadi kan ada kepatuhan formal berkaitan dengan administratif, seperti apakah lapor SPT tepat waktu. Lalu ada kepatuhan material, itu seperti apakah isi SPT itu benar, lengkap, dan jelas sesuai kenyataan. Nah, saya ingin tahu pandangan Ibu secara umum, bagaimana Ibu memandang sebuah kepatuhan pajak?	3
Informan	Yaaa kalau ditanya begitu, sebagai warga negara ya pasti kita inginnya patuh mbak. Prinsip saya dagang itu yang penting berkah dan tenang. Saya sadar kok, usaha sudah besar, pasti ada kewajiban ke negara. Jadi kalau dibilang sikap saya bagaimana, ya saya sangat ingin kooperatif. Saya nggak mau aneh-aneh, yang penting usaha jalan lancar.	4
Peneliti	Berarti secara prinsip, Ibu tidak ada niatan untuk menghindari pajak ya bu? Ibu inginnya tertib?	5
Informan	Betul. Cuma ya itu... kadang aturan pajak itu kan berubah-ubah terus, bikin pusing orang dagang kayak saya.	6
Peneliti	Nah, saya lihat dari data perusahaan sempat menerima SP2DK sampai 4 kali berturut-turut, bahkan akhirnya diperiksa. Boleh diceritakan bu, apa yang Ibu rasakan dan pikirkan saat itu?	7
Informan	(Menghela napas panjang) Wah, itu sih yang bikin stres mbak. Saya ini sudah sudah lapor, bayar pajak, gak pernah telat kok masih disurati terus. Ya kalo sekali dua kali gak papa, ini tiap tahun langganan kena pemeriksaan ehehehe (sambil tertawa).	8
Peneliti	Mmm (sambil menganggukkan kepala) berarti ada perasaan cemas ya bu. Lalu, bagaimana Ibu menanggapi isi surat-surat tersebut? Apakah Ibu langsung paham letak kesalahannya di mana?	9

Transkrip Wawancara		Kode
Informan	Biasanya langsung disampaikan ke tim konsultan.	10
Peneliti	Lalu bu, akhirnya bagaimana proses penyelesaiannya? Bisa Ibu ceritakan alur teknisnya, mulai dari membalas SP2DK itu, data apa yang disiapkan, sampai akhirnya bertemu tim pemeriksa?	11
Informan	Kalau tanya soal teknis yang <i>njlimet</i> begitu, saya angkat tangan. Mungkin bisa ditanyakan ke konsultan karena yang lebih paham. Tapi, yang pasti jawaban balasan SP2DK ini hasil dari diskusi bersama disertai data yang konkrit.	12
Peneliti	Nah ketika balasan atas SP2DK itu sudah diserahkan, setelah itu kan ada 2 SP2DK dengan usulan pemeriksaan. Bagaimana reaksi Ibu saat itu?	13
Informan	Gimana ya mbak, kita ini kan usaha dagang, bukan perusahaan gede yang administrasinya sempurna. Ya kalo memang ada kesalahan-kesalahan perhitungan kan bisa dikasih kesempatan untuk dibetulkan, nggak yang tidak menerima argumen terus mengusulkan pemeriksaan. Saya rasa kami memberikan jawaban itu sudah disertai data dan bukti yang valid kok.	14
Peneliti	Jadi Ibu merasa tidak diberi ruang untuk memperbaiki diri ya, bu? Langsung diputus sepihak?	15
Informan	Betul. Padahal niat saya mau bayar kalau memang kurang, tapi ya tolong didengar dulu kondisi lapangan saya.	16
Peneliti	Menurut Ibu, apa akar penyebab dari munculnya temuan-temuan dalam SP2DK dan pemeriksaan tersebut secara berulang kali?	17
Informan	Kalau menurut pandangan saya sebagai pemilik usaha ya mbak... akar masalahnya itu mungkin di perbedaan cara pandang antara kami dengan orang pajak. Kami bukan gak mau patuh, tapi kami juga gak bisa memenuhi standar yang mereka inginkan, adakalanya masih ada kekeliruan dalam menghitung, kan wajar ya mbak, namanya juga manusia bukan robot ya pasti ada yang namanya <i>human error</i> itu.	18
Peneliti	Kekeliruan menghitung seperti apa ya bu?	19
Informan	Sejauh ini kita itu kesulitan di data persediaan, dari dulu catatan persediaan kita gak sesuai dengan yang di gudang. Jadi barang masuk dan keluar yang jadi perhitungan stok itu gak sesuai dengan yang terlapor di SPT PPN.	20

Transkrip Wawancara		Kode
Peneliti	Tidak sesuai itu disebabkan karena apa bu?	21
Informan	Emm ini biasanya itu kan kaya kita beli dari supplier, 1 faktur itu terdiri dari banyak macam barang dan kan gak mesti kejual semua, itu sih.	22
Peneliti	Iya bu. Lalu ini kan Ibu sudah <i>hier</i> konsultan, tapi SP2DK tetap datang sampai 4 kali. Seperti apa Ibu memaknai kejadian ini? Apakah Ibu melihat ini sebagai kegagalan konsultan?	23
Informan	Wahh.. kalo dibilang saya kecewa sama pihak konsultan atau menyalahkan beliau, sama sekali nggak mbak. Saya ini sadar diri kok. Namanya manusia, seahli-ahlinya konsultan, pasti ada lah luputnya satu atau dua hal. Itu wajar dan manusiawi. Toh mereka menghitung pajak itu juga kan tidak asal nembak angka juga. Ada staff accounting juga yang ikut terlibat dalam pemenuhan data untuk kebutuhan pelaporan pajaknya itu.	24
Peneliti	Jadi menurut persepsi ibu bagaimana dengan kejadian ini?	25
Informan	Persepsi saya, sistem pajaknya ini yang terlalu kaku dan tidak punya toleransi. Kesalahan manusiawi yang harusnya bisa dibetulkan baik-baik, malah dijadikan alasan untuk menekan kami terus-terusan. Itu yang bikin saya merasa tidak adil.	26
Peneliti	Bagaimana peran atau kualitas komunikasi dengan pihak fiskus selama proses klarifikasi SP2DK dan pemeriksaan tersebut?	27
Informan	Dari yang sejauh ini sih komunikasinya itu aman saja. AR nya sopan, bicarannya halus, tidak ada bentak-bentak. Tiba-tiba, berita acara keluar dengan usulan pemeriksaan. Malah jawaban mereka di berita acara itu agak menyinggung.	28
Peneliti	Baik bu, mungkin pertanyaan terakhir, dari semua yang telah terjadi, bagaimana perusahaan memandang posisinya sendiri dalam hal kepatuhan pajak?	29
Informan	Kalau saya disuruh menilai diri sendiri... posisi kita ini sebenarnya wajib pajak yang patuh, tapi belum sempurna. Saya berani bilang begitu karena niat hati kami tidak pernah ada sedikitpun rencana untuk menggelapkan pajak. Takut mbak, malah kena sanksi.	30

Transkrip Wawancara		Kode
Peneliti	Baik bu, saya rasa itu saja. Sebelum saya tutup, apakah ada hal lain yang belum sempat Ibu sampaikan tadi, yang ingin Ibu tambahkan?	31
Informan	Sudah cukup mbak, mungkin kalo ada kurangnya bisa ditanyakan ke staff saya atau pihak konsultan.	32

Wawancara lanjutan tanggal 3 Maret 2026

Transkrip Wawancara		Kode
Peneliti	Baik bu, saya ingin melanjutkan wawancara yang kemarin karena ada beberapa hal yang masih harus saya konfirmasi kembali. Bagaimana ibu memandang kewajiban pajak bagi keberlangsungan usaha?	32
Informan	Di satu sisi, saya sadar itu kewajiban yang harus dipenuhi memang kalo ingin usaha ini berumur panjang. Tapi di sisi lain, setiap kali ada perubahan aturan atau muncul surat panggilan kayak apa itu...SP2DK, muncul perasaan was-was dan tekanan mental sejujurnya. Jadi bagi saya, keberlangsungan usaha itu bukan cuma soal profit, tapi soal stabilitas emosional dalam menjalankan usaha tanpa bayang-bayang sanksi hukum.	33
Peneliti	Apakah ada kekhawatiran pribadi jika perusahaan terlalu terbuka dalam data pajak, hal itu justru bisa mengancam posisi atau stabilitas operasional perusahaan di masa depan?	34
Informan	Gini, takutnya saya itu bukan karena ada yang sengaja disembunyikan untuk curang, tapi takut yang karena ketidakteraturan sistem kami di masa lalu dianggap sebagai sebuah pelanggaran sengaja. Saat ini kami juga sedang berupaya untuk membenahi.	35
Peneliti	Saat memutuskan menggunakan jasa konsultan, apakah ibu merasa ini adalah pilihan yang 100% rasional, ataukah lebih karena rasa kurang percaya diri dalam mengelola kewajiban perpajakan sendiri?	36
Informan	Kalo secara hitungan biaya, membayar konsultan itu beban tambahan bagi perusahaan. Tapi, keputusan ini lebih didorong rasa kurang percaya diri dan keterbatasan pengetahuan saya dan juga staf tentang aturan pajak yang sangat dinamis. Jadi kita serahkan ke ahlinya.	37

Transkrip Wawancara		Kode
Peneliti	Bagaimana Ibu memastikan bahwa sistem pengendalian data saat ini sudah cukup kuat untuk pelaporan pajak?	38
Informan	Saya mewajibkan staf dan konsultan untuk melakukan <i>double-check</i> setiap data yang masuk laporan. Tapi kan yang lebih tahu teknisnya mereka, saya cuman bisa menyarankan gitu saja. Menurut saya konsultan juga sudah paham harus gimana harus bertindak seperti apa.	39
Peneliti	Terkait dengan pelaporan keuangan dan pajak ini apakah murni refleksi dari kondisi asli perusahaan?	40
Informan	Kalau ditanya apakah murni refleksi kondisi asli, saya berani katakan saat ini iya. Meskipun harus bayar lebih, tapi saya jauh lebih tenang. Gak lagi merasa was-was kalo nanti adanya temuan, karena apa yang kami lapor adalah apa yang sebenarnya terjadi.	41

2. Wawancara Narasumber 2

Informan : Bu Yati

Jabatan : Staff Accounting

Transkrip Wawancara		Kode
Peneliti	Selamat siang bu	1
Informan	Iya siang juga mbak	2
Peneliti	Ini kita bicara santai soal kepatuhan ya bu. Ibu kan yang sehari-hari pegang data, yang tahu keluar masuk barang. Menurut Ibu sendiri, sebenarnya CV ini sudah jadi wajib pajak yang patuh atau belum sih?	3
Informan	Kalau menurut saya sih mbak, kita ini eee sudah patuh. Setiap bulan kita lapor PPN, setiap tahun kita lapor SPT, nggak pernah telat juga. Bagi saya, patuh itu ya kalau kita tidak lari dari tanggung jawab.	4
Peneliti	Ibu merasa sudah patuh nih. Tapi faktanya, surat SP2DK datang sampai 4 kali. Boleh cerita sedikit bu, waktu pertama kali surat itu datang berulang-ulang, apa sih yang Ibu rasakan saat menerimanya?	5
Informan	(Memegang kening) jujur saja yaa kalau lihat surat itu datang lagi, rasanya langsung <i>ngelu</i> mbak. Pusing tujuh keliling.	6

Transkrip Wawancara		Kode
Peneliti	Pusingnya itu bagaimana bu? Memangnya sesulit apa sih bu menyiapkan data yang diminta saat pemeriksaan kemarin?	7
Informan	Yahh mbak kan tahu sendiri barang dagangan kita itu seperti apa. Kita jual sepatu, sandal, tas. Item nya itu ribuan mbak. Banyak jenis barangnya. Agak PR juga kalo minta rekap kartu stok gitu.	8
Peneliti	Setelah saya lihat dari historis SP2DK yang diterima, mayoritas itu merujuk pajak pelaporan SPT PPN terutama di faktur pajak masukan, itu seperti apa ya bu?	9
Informan	Nah itu biasanya di kerjakan sama bagian pajak, tapi kadang saya juga ikut bantu. Itu gini, supplier itu kan nerbitin faktur ke kita, nah itu kita cek dulu bener gak fakturnya, sesuai gak transaksinya. Kita sesuaikan sama kontrak, kalau sudah bener baru kita kreditkan. Tapi, kalo ada selisih ya kita konfirmasi ke supplier, kenapa kok bisa selisih begitu.	10
Peneliti	Dasar pengkreditannya seperti apa bu?	11
Informan	Kan sekarang sudah prepopulated, sudah ngelink gitu, otomatis. Biasanya lawan transaksi si supplier ini nerbitin faktur itu pasti kelihatan di prepopulated itu.	12
Peneliti	Di point temuan pajak ini kan (sambil menunjukkan SP2DK) ada pajak masukan yang diakui oleh CV namun tidak dilaporkan oleh penjual. Itu bagaimana ya bu?	13
Informan	Nah itu kesalahan dari suppliernya mbak. Harusnya kan ketika mereka jual ke kita itu otomatis terlapor ya gak, gak seperti pajak masukan yang bisa dipilih mana yang dikreditkan. Jadi saat itu kami support dengan data TOC pembelian. Kita sudah sesuaikan, kita sudah dipotong PPN dan sudah bayar tapi kok gak mereka laporin, itu sih.	14
Peneliti	TOC pembelian itu seperti apa ya bu dan gunanya untuk apa?	15
Informan	Itu sebenarnya saran dari pihak konsultan untuk buat rincian kayak gitu. Isinya ada nota dari supplier, terus surat jalan, laporan penerimaan barang, faktur pajak masukan kita, sama bukti pembayaran bank keluar kita. Gunanya ya untuk ngecek dan kontrol pajak masukan, untuk tahu hutang kita juga, berapa sih jumlah yang masih kurang bayar ke supplier, gitu.	16

Transkrip Wawancara		Kode
Peneliti	Baik, kalau untuk pajak keluarannya bagaimana bu? Karena dari keempat SP2DK ini tidak ada temuan terkait pajak keluarannya.	17
Informan	Kalo pajak keluaran itu kita bikin faktur, setelahnya bikin invoice waktu barang dikirim dilampiri surat jalan juga, tanggalnya kita sesuaikan. Kalo transaksi hari ini ya bikin faktur tanggal hari ini juga. Nah kalo penjualan dari orang yang datang ke toko gitu kan kadang gak mau ya kalo ada fakturnya, repot harus mintain nama, alamat, NPWP, kita siasati lapor jadi satu penjualan digunggung. Biasanya kalo kita kesulitan lapor kayak aplikasinya eror gitu kita minta bantuan ke tim konsultan.	18
Peneliti	Begitu ya bu. Kalau boleh tahu detailnya, setiap akhir tahun saat mau lapor SPT Tahunan Badan, peran Ibu sejauh mana?	19
Informan	Nggak sampe hitung pajaknya juga. Tugas saya itu murni kelola keuangan dan operasional perusahaan. Nantinya data-data keuangan dan pajak ini saya kirim ke tim konsultan untuk diperhitungkan pajak tahunan.	20
Peneliti	Nah, saat Ibu menyetor data itu ke tim konsultan, apa yang Ibu rasakan? Apakah Ibu yakin 100% data itu benar?	21
Informan	Ya yakin mbak, kan itu sesuai catatan di komputer dan rekening koran bank.	22
Peneliti	(Menganggukkan kepala) Nah data kan sudah ibu kirim, pihak konsultan juga sudah menghitung dan melaporkan pajak badan. Eh, ternyata beberapa bulan kemudian muncul SP2DK atau pemeriksaan yang bilang ada selisih. Bagaimana reaksi Ibu?	23
Informan	Rasanya lemas mbak. Langsung saya sampaikan ke tim konsultan. Biasanya kita diskusikan jawaban SP2DK itu bersama direktur juga. Kalau dari tim konsultan butuh <i>support</i> data apa yaa saya siapkan.	24
Peneliti	Begitu ya bu. Kalau menurut Ibu sendiri, alasan apa yang membuat perusahaan menerima SP2DK sebanyak 4 kali?	25
Informan	(Menghela napas sambil membetulkan posisi duduk) yahh.. kalau menurut saya mungkin karena jenis dagangan kita yang banyak juga. Kita ini kan toko retail. Barang kita itu printilan dan jumlahnya ribuan. Satu model sepatu saja ada <i>size</i> 36 sampai 44, banyak warnanya. Belum lagi kalo ada retur atau ada yang rusak. Kita agak kesulitan	26

Transkrip Wawancara		Kode
	mencocokkan data stok nyata di gudang dengan data yang dimaui sama sistem pajak. Mungkin selisih-selisih inilah yang dikejar terus.	
Peneliti	Begitu ya bu. Mungkin pertanyaan terakhir bu, dengan semua yang telah terjadi ini bagaimana perusahaan memandang posisinya sendiri dalam hal kepatuhan pajak?	27
Informan	Ya kalau menurut saya kami ini posisinya sudah koperatif. Kita nggak pernah lari lho mbak. Cuma ya itu... mungkin standar patuh menurut orang pajak itu nilainya harus 100 sempurna. Sedangkan kemampuan kita cuma sampai nilai 70.	28
Peneliti	Baik bu, saya rasa itu saja. Sebelum saya tutup, apakah ada hal lain yang belum sempat Ibu sampaikan tadi, yang ingin Ibu tambahkan?	29
Informan	Sudah cukup mbak, mungkin kalo ada kurangnya bisa ditanyakan ke konsultan saja untuk detailnya.	30

Wawancara lanjutan tanggal 3 Maret 2026

Transkrip Wawancara		Kode
Peneliti	Baik bu, saya ingin melanjutkan wawancara yang kemarin karena ada beberapa hal yang masih harus saya konfirmasi kembali. Bagaimana ibu melihat gaya kepemimpinan direktur dalam merespons permasalahan pajak selama ini?	31
Informan	Sangat berhati-hati. Kadang ini yang jadi tekanan buat saya, karena harus memastikan tidak satu angka pun yang meleset atau salah.	32
Peneliti	Saat harus menghitung stok dengan ribuan macam barang, apakah ibu pernah merasa ingin menyerah?	33
Informan	Bagian yang paling bikin saya ingin menyerah bukan saat menghitung barangnya, karena itu tugas Tim IT dan anak gudang. Tapi pusingnya itu muncul saat tim konsultan tanya kenapa kok data stok tidak sesuai dengan arus barang masuk keluar yang terlapor di SPT Masa PPN. Rasanya lelah sekali secara mental karena saya seperti memikul kesalahan sistem yang bukan saya buat.	34
Peneliti	Kalau seperti itu apakah ibu pernah terdorong untuk merapikan data tersebut secara mandiri agar terlihat benar di mata konsultan?	35

Transkrip Wawancara		Kode
Informan	Biasanya saya sampaikan ke tim IT untuk menyesuaikan dengan SPT PPN. Gak sesuai ini itu sebenarnya sudah dari dulu banget mbak, mungkin dari awal saat perusahaan ini berdiri, memang gak sesuai, gak tahu kenapa.	36
Peneliti	Lalu bagaimana pengendalian atas datanya?	37
Informan	Ya seperti yang saya bilang kemarin. Sejak ada konsultan itu sudah mulai rapi, tertata. Sudah ada pondasi kuat untuk lapor PPN Masukan dan Keluaran dari TOC itu. Terus nanti dari tim konsultan juga masih ngecek dan koreksi.	38

3. Wawancara Narasumber 3

Informan : Pak Yanto

Jabatan : Konsultan Pajak CV Langkah Kencana

Transkrip Wawancara		Kode
Peneliti	Selamat sore pak	1
Informan	Iya selamat sore	2
Peneliti	Betul bapak dengan konsultan CV Langkah Kencana? Sudah berapa lama bapak meng- <i>handle</i> perusahaan ini?	3
Informan	Iya betul, saya sudah meng- <i>handle</i> kurang lebih 7 sampai 8 tahun, setelah masanya tax amnesty tahun 2018.	4
Peneliti	Nah, saya lihat dari historis perusahaan sempat menerima SP2DK sampai 4 kali berturut-turut di tahun 2018, 2019, 2022, dan 2023, bahkan akhirnya diperiksa. Bagaimana tanggapan bapak?	5
Informan	Untuk tahun 2018 dan 2019 saya sudah lupa detailnya. Yang jelas di tahun itu kami menyampaikan balasan SP2DK secara lisan, langsung datang ke KPP. SP2DK tersebut terjadi karena ada beberapa transaksi saat pendirian CV itu tidak didukung oleh bukti yang memadai. Hal ini terjadi karena adanya eee campur tangan konsultan lama yang ingin ikut membantu menyusun laporan keuangan awal, ini yang pertama. Terus yang kedua, bahwa ada transaksi-transaksi dari pemilik CV yang tidak disampaikan ke kami sebagai konsultan sehingga ada beberapa transaksi yang memang belum kita bukukan. Yang ketiga eee ditahun-tahun 2019-2021 ada pandemic covid dimana kita sebagai konsultan tidak bisa memberikan layanan seperti biasanya, otomatis itu akan	6

Transkrip Wawancara		Kode
	berdampak pada kewajiban pelaporan perpajakannya. Nah, disitu akhirnya muncul beberapa kelemahan mulai dari SP2DK sampai dengan adanya pemeriksaan, seperti itu.	
Peneliti	Transaksi yang tidak disampaikan itu bagaimana, bisa dijelaskan pak?	7
Informan	Gini eee kita sebagai konsultan yang pasti sudah memberikan edukasi dan mitigasi risiko. Sudah memberikan <i>advice</i> dan mengarahkan mereka sesuai aturan. Tapi kalau dari sisi internal mereka ada kebijakan sendiri untuk tidak melaporkan seluruh omzet, ya itu di luar kendali saya. Saya hanya menekankan jika mereka ingin merancang skema tersebut, silakan dilakukan secara mandiri sedemikian rupa. Jangan sampai dana dari transaksi yang tidak dilaporkan itu masuk ke mutasi bank yang kami gunakan sebagai dasar pelaporan pajak.	8
Peneliti	Baik, lalu menurut bapak, apa sebenarnya akar masalah yang membuat CV ini terus menerus menerima SP2DK dan pemeriksaan dalam waktu dekat?	9
Informan	Eee SP2DK itu sebenarnya lebih dari bentuk klarifikasi baik karena memang adanya kekeliruan atau kesalahan dalam penyajian laporan keuangan untuk mendukung laporan perpajakan ataupun adanya faktor-faktor yang kurang dipahami petugas pajak. Beberapa di antaranya memang karena faktor kemampuan dari petugas pajak yang belum bisa memahami sepenuhnya bisnis proses dari CV ini.	10
Peneliti	Saat meminta <i>support</i> data data dari Bu Yati, adakah hambatan psikologis di internal perusahaan saat proses itu?	11
Informan	Eee ada, perlu diketahui bahwa di dalam proses penyusunan laporan keuangan ada bagian-bagian tertentu yaitu di bagian pencatatan persediaan dan aplikasi internal untuk mendukung catatan persediaan itu dilakukan oleh konsultan lain yang dalam hal ini mulai dari isi, persepsi, dan cara kerja sangat berbeda dengan kita. Sementara kita juga eee menggunakan informasi atau data dari <i>output</i> aplikasi yang mereka buat.	12
Peneliti	Ketika bapak meminta <i>support</i> data tersebut, berarti data yang bapak terima tidak selalu lancar?	13

Transkrip Wawancara		Kode
Informan	(Menganggukkan kepala) Tidak selalu lancar. Karena mungkin ada pengkondisian yang dilakukan oleh konsultan IT nya.	14
Peneliti	Lalu bagaimana peran atau kualitas komunikasi dengan pihak fiskus selama proses klarifikasi SP2DK dan pemeriksaan tersebut?	15
Informan	Beberapa di antara mereka itu memang sudah memiliki kualifikasi atau kompetensi yang memadai. Sehingga dalam memahami penjelasan atau respon kita terhadap SP2DK ataupun pemeriksaan itu sudah paham. Tapi ada di antara mereka juga yang tidak memiliki kualifikasi atau kompetensi yang memadai, sehingga kadang-kadang skeptisme yang ada di mereka itu tidak profesional bahkan cenderung menuduh. Dan itu bisa dibuktikan di berita acara P2DK.	16
Peneliti	Setelah upaya klarifikasi gagal dan sekarang masuk pemeriksaan, bagaimana bapak melihat motivasi dari pihak CV sekarang?	17
Informan	Kalau ditilik dari motivasi, kita sebagai konsultan itu hanya bisa mengedukasi dan memberikan <i>advise</i> yang seharusnya mereka lakukan. Kita tidak mempunyai <i>low imposition</i> bahwa domain kita sebagai konsultan cuma cukup mengedukasi dan mengarahkan itu saja, jadi untuk memastikan mereka akan memenuhi <i>advise</i> yang kita berikan itu tidak mungkin karena kita juga tidak mempunyai instrumen yang memadai untuk mengarahkan mereka secara efektif.	18
Peneliti	Bagaimana dinamika hubungan kerja bapak dengan CV Langkah Kencana terutama dalam penyelesaian SP2DK dan pemeriksaan? Apakah mereka cenderung membebankan semua permasalahan ini kepada pihak konsultan?	19
Informan	Tidak. Eee CV ini cukup bijak dalam memahami kewenangan atau domain kerja dari konsultan dan dia memahami bahwa dalam proses penyusunan laporan keuangan itu konsultan tidak bisa berdiri sendiri. Konsultan tetap membutuhkan pihak lain yang salah satunya adalah <i>staf accounting</i> dan konsultan IT yang mereka miliki. Jadi, sehingga adanya kesalahan-kesalahan yang memang bukan diakibatkan dari kesalahan atau kekeliruan dari wewenang kita, mereka memahami bahwa	20

Transkrip Wawancara		Kode
	kesalahan-kesalahan tersebut tidak 100% diakibatkan karena tindakan kita. Jadi, klien cukup bisa memahami ee adanya dinamika, adanya kekeliruan, adanya kesalahan itu dan tidak pernah melimpahkan kesalahan-kesalahan tersebut hanya kepada konsultan saja.	
Peneliti	Berdasarkan analisis profesional Bapak, apa diagnosis utama terhadap kasus yang berulang ini? Dan bagaimana Bapak merumuskan strategi untuk menavigasi klien?	21
Informan	Nah, kita sebisa mungkin memberikan informasi yang cukup terkait dengan perkembangan peraturan perpajakan, terkait perkembangan eee instrumen yang digunakan untuk menjalankan kewajiban perpajakan yang harapannya klien sudah bisa memahami perubahan-perubahan yang ada di peraturan ataupun di instrumen-instrumen yang digunakan untuk menjalankan kewajiban perpajakan dan bahkan kita juga sampai mengundang mereka untuk bergabung pada diskusi-diskusi yang lebih eee luas lagi dengan mengadakan <i>internship program</i> yang mana diharapkan dari kegiatan tersebut, WP akan memahami juga kebutuhan-kebutuhan dari konsultan untuk melaporkan kewajiban perpajakan mereka. Sehingga, dari situ kesadarannya meningkat dari sebelumnya.	22
Peneliti	Baik pak, mungkin ini pertanyaan terakhir. Bagaimana bapak melihat CV ini dalam hal kepatuhan pajaknya?	23
Informan	Kepatuhan pajak itu merupakan permasalahan di seluruh dunia. Bagaimanapun juga sebagian ahli mengatakan bahwa pajak itu adalah perampokan yang didukung oleh Undang-Undang. Sehingga, kalau kita hanya berpangku tangan menuntut kesadaran dari wajib pajak itu timbul sendirinya, itu tidak mungkin. Yang kita bisa lakukan adalah mengedukasi, memberikan peraturan yang memadai, memperbaiki kinerja dari petugas pajak, serta integritasnya. Ketiga juga harus eee bagi <i>stakeholder</i> terutama dalam hal ini regulator pemerintah sebisa mungkin memanfaatkan politik anggaran secara bijak. Sehingga peraturan yang diterapkan bisa selaras dengan kondisi perekonomian yang ada.	24
Peneliti	Jadi apakah CV ini cukup patuh akan pajaknya?	25
Informan	Kami belum melakukan riset yang memadai bahwa tingkat kepatuhan itu parameternya apa. Kalau parameternya itu	26

Transkrip Wawancara		Kode
	pemeriksaan, maka domain itu bukan di kami. Tapi, untuk mengukur kepatuhan itu dari sisi eee usaha-usaha yang mereka lakukan untuk terus memperbaiki administrasi perusahaan, itu akan ada peningkatan kepatuhan. Karena kalau dilihat dari catatan ketika sebelum menjadi klien kita dan sesudah menjadi klien kita, maka kontribusi CV ini sudah jauh di atas sebelum menjadi klien kita.	
Peneliti	Baik pak, saya rasa itu saja. Sebelum saya tutup, apakah ada hal lain yang belum sempat Bapak sampaikan tadi, yang ingin ditambahkan?	27
Informan	Tidak. Saya rasa sudah cukup.	28

Wawancara lanjutan tanggal 4 Maret 2026

Transkrip Wawancara		Kode
Peneliti	Baik pak, saya ingin melanjutkan wawancara yang kemarin karena ada beberapa hal yang masih harus saya konfirmasi kembali. Bagaimana bapak melihat direktur dan Staf Accounting di sini dalam menyikapi aturan pajak?	29
Informan	Cukup kooperatif. Sejauh ini sudah ada peningkatan terkait pemahaman pajak dan juga dinamika permasalahan pajak yang selama ini mereka hadapi. Peran kami di sini seringkali menjadi penengah emosional agar kebijakan perusahaan tidak hanya didasarkan pada ketakutan, tapi pada regulasi.	30
Peneliti	Terkait hambatan data persediaan, bagaimana perencanaan bapak agar mereka tetap termotivasi untuk melakukan pendataan yang akurat tanpa merasa <i>burnout</i> ?	31
Informan	Ya ada beberapa strategi kami, salah satunya melakukan stok opname dan memotivasi mereka bahwa perencanaan yang rapi di awal akan mengurangi perasaan cemas dan takut saat mendapat pemeriksaan nanti.	32
Peneliti	Bagaimana bapak melihat pengambilan keputusan direktur dalam penanganan masalah pajak?	33
Informan	Mereka cukup bijak, seperti yang sudah saya katakan sebelumnya bahwa kesalahan yang memang bukan diakibatkan dari kesalahan atau kekeliruan dari wewenang kita, mereka memahami bahwa kesalahan-kesalahan tersebut tidak 100% diakibatkan karena tindakan kita. Jadi disitu kami berunding, berdiskusi untuk menyelesaikan	34

Transkrip Wawancara		Kode
	permasalahan yang ada. Jadi sama-sama introspeksi diri, tidak membebaskan langsung kepada konsultan.	
Peneliti	Bagaimana strategi pengendalian data agar tidak jadi masalah saat dilaporkan ke pajak?	35
Informan	Karena kami tahu data stok dari bagian IT sering tidak cocok dengan arus barang. Jadi, sebelum data itu dilaporkan, kami cek ulang semuanya melalui TOC. Itu memudahkan kita juga.	36
Peneliti	Bagaimana bapak mengarahkan perusahaan agar tetap jujur dalam pelaporan?	37
Informan	Dorongan untuk mempercantik angka itu selalu ada. Tugas kami meyakinkan mereka bahwa transparansi saat ini jauh lebih aman secara psikologis dan hukum daripada menabung bom waktu di masa depan dengan laporan yang dipercantik. Ya kita laporkan seadanya data yang mereka kirimkan sambil kami melakukan pembenahan.	38

Lampiran 3 Hasil Observasi Penelitian

Rumusan Masalah	Indikator	Sub Indikator	Poin Pengamatan	Keterangan
Bagaimana evaluasi kepatuhan wajib pajak badan dalam perspektif akuntansi keperilakuan?	Pemahaman kepatuhan	Kepatuhan formal	Pelaporan SPT	Ke 3 informan menyatakan pelaporan SPT sudah disiplin baik Masa maupun Tahunan
			Kelengkapan administrasi	Adanya data pendukung dan kelengkapan administrasi
		Kepatuhan material	Indikasi temuan fiskus melalui SP2DK	Intensitas pengawasan melalui SP2DK sebanyak 4x dan 2 diantaranya bereskalasi ke pemeriksaan pajak
			Penyebab pengawasan berulang	Ke 3 informan menyatakan adanya permasalahan data stok
	Hambatan komunikasi	Komunikasi Internal	Komunikasi antar pihak berkepentingan	Adanya transaksi yang tidak transparan (pemilik → konsultan)
			Keterbatasan kemampuan	Sering terjadi kesalahan dalam menghitung (<i>human error</i>)
		Komunikasi Eksternal	Komunikasi dengan otoritas pajak	Kegagalan pemahaman & perbedaan persepsi yang berakibat gagalnya proses klarifikasi SP2DK
	Faktor pendukung kepatuhan dan ketidakpatuhan	Kepatuhan	Dasar penerbitan faktur pajak masukan dan keluaran	Telah sesuai dengan aturan yang berlaku dan kelengkapan dokumen pendukung sebagai dasar pelaporan yang akurat
		Ketidakpatuhan	Pencatatan stok persediaan	Belum pernah melakukan stok opname dan arus barang masuk maupun keluar tidak sesuai dengan SPT PPN
	Dinamika Psikologi dan Respons Wajib Pajak	Emosi	Perasaan saat menghadapi pengawasan	Perasaan cemas dan kelelahan saat mengumpulkan data perihal pemeriksaan
		Motivasi	Dorongan perusahaan memenuhi kewajiban	Nilai intrinsik/religiusitas pemilik
		Persepsi	Pandangan terkait pengawasan berulang oleh fiskus	Perasaan tidak adil, ketimpangan antara standar regulasi dengan kemampuan riil perusahaan
		Sikap	Tindakan nyata	Rencana melakukan pengendalian melalui stok opname secara berkala

Lampiran 4 Hasil Triangulasi

Tema Pertanyaan	Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Hasil Dokumentasi	Interpretasi
Kesenjangan Antara Kepatuhan Formal dan Realitas Material Wajib Pajak	<p>Informan 1 (Direktur) & informan 2 (Staf accounting) merasa bahwa perusahaan sudah patuh karena selalu lapor tepat waktu. Informan 3 (konsultan) juga mengatakan perusahaan sudah patuh secara administrasi. Sedangkan baik dari informan 1, 2, maupun 3 mengeluhkan akan pencatatan dan perhitungan stok persediaan</p>	<p>Observasi mendukung pernyataan, ketika penulis melakukan check pada data stok, nilai arus barang yang masuk dan keluar tidak sesuai dengan nominal yang terlapor SPT Masa PPN</p>	-	<p>Berdasarkan triangulasi teknik yang dilakukan, dapat diinterpretasikan bahwa perusahaan telah memenuhi aspek kepatuhan formal di mana disiplin dan ketepatan waktu pelaporan. Namun pada realitasnya, perusahaan ini masih mengalami kegagalan dalam mencapai kepatuhan material akibat ketidakmampuan sumber daya manusia dalam mengelola kompleksitas pencatatan persediaan. Kondisi ini merepresentasikan lapor tepat waktu saja tidak cukup, karena kelalaian material pada akun persediaan justru menjadi pemicu utama yang sangat berisiko di masa mendatang.</p>
Faktor Pendukung Kepatuhan dan Ketidapatuhan Wajib Pajak	<p>Informan 1 (Direktur) menegaskan komitmennya untuk tidak memanipulasi angka demi keberlanjutan bisnis jangka panjang namun di sisi lain Informan 3 (konsultan) menemukan adanya beberapa transaksi yang tidak transparan. Sementara itu Informan 2 (staf akuntansi) berupaya mendukung kepatuhan melalui</p>	<p>Proses penerbitan faktur yang didasarkan pada dokumen transaksi riil sebagai wujud kehati-hatian administratif. Namun observasi juga menemukan adanya selisih antara nilai arus barang fisik dengan nominal pada SPT Masa PPN.</p>	-	<p>Hasil triangulasi menunjukkan adanya paradoks keperilakuan di mana niat baik pimpinan dan kehati-hatian staf di lini administratif sering kali tereduksi oleh keterbatasan manusiawi dan keengganan direktur untuk transparan sepenuhnya sehingga menciptakan celah ketidakpatuhan material yang memicu konflik dengan otoritas pajak.</p>

Tema Pertanyaan	Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Hasil Dokumentasi	Interpretasi
	pemahaman dasar penerbitan faktur didukung dengan sinkronisasi dengan bukti yang sah			
Keterbatasan Informasi dan Komunikasi	<p>Informan 1 (Direktur) merasa tidak adil karena sudah lapor namun tetap di periksa dan tidak diberik kesempatan untuk pembetulan. Selanjutnya informan 3 (konsultan) merasa bahwa adanya perbedaan pemahaman petugas pajak dalam memahami proses bisnis perusahaan, selain itu juga adanya hambatan internal akan beberapa transaksi yang tidak disampaikan oleh direktur dan adanya covid-19 membuat pendampingan tidak maksimal</p>	Hasil observasi melalui bukti berita acara dan SP2DK adanya point-point temuan yang tidak mendasar. Balasan atas SP2DK yang cenderung skeptisme unprofessional dan menyinggung	-	Hasil interpretasi menunjukkan adanya hambatan informasi dan komunikasi baik secara internal maupun eksternal. Secara internal terdapat keengganan direktur untuk menyampaikan seluruh data transaksi secara transparan kepada konsultan sehingga menciptakan kerentanan fundamental sejak tahap pencatatan awal. Di sisi eksternal keterbatasan pemahaman petugas pajak terhadap proses bisnis entitas memicu lahirnya surat teguran dengan temuan yang dinilai tidak mendasar. Ketimpangan komunikasi ini melahirkan persepsi ketidakadilan oleh direktur karena merasa langsung dihakimi tanpa diberikan ruang untuk melakukan pembetulan.
Dinamika Psikologis dan Respons Wajib Pajak	<p>Informan 1 (direktur) mengungkapkan perasaan ketidakadilan atas perlakuan pajak karena menganggap standar yang ditetapkan pemerintah terlampau tinggi dan tidak sejalan dengan kapasitas riil operasional perusahaan.</p>	Hasil observasi membuktikan bahwa staf accounting kesulitan ketika harus mengumpulkan data saat adanya pemeriksaan terlebih kartu stok persediaan. Pembenahan melalui stok		Hasil interpretasi memperlihatkan beban psikologis yang dialami perusahaan tidak hanya bersumber dari kerumitan regulasi melainkan juga dari trauma psikis akibat pengawasan berulang oleh otoritas pajak. Perasaan direktur akan perlakuan yang tidak adil ternyata berimplikasi langsung pada keengganan perusahaan untuk sepenuhnya

Tema Pertanyaan	Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Hasil Dokumentasi	Interpretasi
	<p>Sementara itu Informan 2 (staf accounting) secara terbuka mengeluhkan adanya perasaan cemas dan tekanan mental yang berat akan pengawasan pajak berulang. Sedangkan Informan 3 (Konsultan) tidak bisa menuntut wajib pajak untuk mengikuti <i>advise</i> yang diberikan</p>	<p>opname pun masih belum dilakukan hingga detik ini.</p>		<p>mengadopsi saran perbaikan dari konsultan.</p>

Lampiran 5 Hasil Analisis Data Penelitian

A. Reduksi Data

1. Pengkodean Informan Bu Wati selaku Direktur

Transkrip Wawancara	Kode	Sub Kategori 1	Sub Kategori 2	Kategori	Tema
Yaaa kalau ditanya begitu, sebagai warga negara ya pasti kita inginnya patuh mbak. Prinsip saya dagang itu yang penting berkah dan tenang. Saya sadar kok, usaha sudah besar, pasti ada kewajiban ke negara. Jadi kalau dibilang sikap saya bagaimana, ya saya sangat ingin kooperatif.	4	Berprinsip bahwa dagang harus berkah dan tenang	Kepatuhan berbasis nilai intrinsik/religiusitas pemilik	Motivasi	Teori Organisasi dan Perilaku Manajerial
		Keinginan untuk patuh dan bekerja sama dengan aturan	Sikap kooperatif	Sikap	
...Jadi bagi saya, keberlangsungan usaha itu bukan cuma soal profit, tapi soal stabilitas emosional dalam menjalankan usaha tanpa bayang-bayang sanksi hukum.	33	Keberlangsungan usaha bukan soal untung tapi stabilitas emosi	Stabilitas emosional usaha	Motivasi	
Wah, itu sih yang bikin stres mbak. Saya ini sudah sudah lapor, bayar pajak, gak pernah telat kok masih disurati terus. Ya kalo sekali dua kali gak papa, ini tiap tahun langganan kena pemeriksaan.	8	Merasa stres dan tidak adil karena tetap diperiksa meski telah patuh secara formal	Tekanan emosional akibat pemeriksaan berulang	Emosi	Perencanaan dan Penganggaran
...Ya kalo memang ada kesalahan-kesalahan perhitungan kan bisa dikasih kesempatan untuk dibetulkan, nggak yang tidak menerima argumen terus	14	Keinginan pembetulan	Persepsi ketidakadilan	Persepsi	Pengambilan keputusan

Transkrip Wawancara	Kode	Sub Kategori 1	Sub Kategori 2	Kategori	Tema
mengusulkan pemeriksaan.					
Kami bukan gak mau patuh, tapi kami juga gak bisa memenuhi standar yang mereka inginkan, adakalanya masih ada kekeliruan dalam menghitung , kan wajar ya mbak, namanya juga manusia bukan robot ya pasti ada yang namanya <i>human error</i> itu.	18	Kesalahan perhitungan karena keterbatasan kemampuan manusia	Keterbatasan kemampuan manusia	Sikap	Perencanaan dan Penganggaran
Sejauh ini kita itu kesulitan di data persediaan , dari dulu catatan persediaan kita gak sesuai dengan yang di gudang. ... Saat ini kami juga sedang berupaya untuk membenahi.	20, 35	Selisih data stok gudang dan upaya pembenahan	Membenahi kelemahan internal demi keakuratan pelaporan	Sikap	Perencanaan dan Penganggaran
Saya berani bilang begitu karena niat hati kami tidak pernah ada sedikitpun rencana untuk menggelapkan pajak..... Gak lagi merasa was-was kalo nanti adanya temuan, karena apa yang kami lapor adalah apa yang sebenarnya terjadi.	30	Ketiadaan niat manipulasi pajak karena adanya rasa takut terhadap sanksi	Sikap jujur yang dipilih	Sikap	Pelaporan keuangan
	41	Menjamin laporan sesuai kondisi asli	Integritas transparansi laporan		

Transkrip Wawancara	Kode	Sub Kategori 1	Sub Kategori 2	Kategori	Tema
Saya mewajibkan staf dan konsultan untuk melakukan double-check setiap data yang masuk laporan. saya cuman bisa menyarankan gitu saja...., konsultan juga sudah paham harus gimana harus bertindak seperti apa.	39	Koreksi berulang dan menaruh kepercayaan pada keahlian teknis konsultan	Pengawasan ganda dan profesionalisme konsultan	Motivasi	Pengendalian

2. Pengkodean Informan Bu Yati selaku Staff Accounting

Transkrip Wawancara	Kode	Sub Kategori 1	Sub Kategori 2	Kategori	Tema
Setiap bulan kita lapor PPN, setiap tahun kita lapor SPT, nggak pernah telat juga. Bagi saya, patuh itu ya kalau kita tidak lari dari tanggung jawab.	4	Disiplin dalam pelaporan SPT	Kepatuhan formal terpenuhi	Sikap	Teori Organisasi dan Perilaku Manajerial
Jujur saja yaa kalau lihat surat itu datang lagi, rasanya langsung ngeluh mbak. Pusing tujuh keliling.	6	Kecemasan saat menerima SP2DK atau pemeriksaan	Reaksi emosional	Emosi	Perencanaan dan Penganggaran
Kita jual sepatu, sandal, tas. Item nya itu ribuan mbak. Banyak jenis barangnya. Agak PR juga kalo minta rekap kartu stok gitu. Kita agak kesulitan mencocokkan data stok nyata di gudang dengan data yang dimaui sama sistem pajak. Mungkin selisih-selisih inilah yang dikejar terus.	8, 26	Kesulitan melakukan rekap stok karena jumlah dan jenis barang	Persepsi jumlah dan jenis barang menjadi beban dalam akurasi data	Persepsi	Perencanaan dan Penganggaran

Transkrip Wawancara	Kode	Sub Kategori 1	Sub Kategori 2	Kategori	Tema
<p>Itu gini, supplier itu kan nerbitin faktur ke kita, nah itu kita cek dulu bener gak fakturnya, sesuai gak transaksinya. Kita sesuaikan sama kontrak, kalau sudah bener baru kita kreditkan. Tapi kalo ada selisih ya kita konfirmasi ke supplier, kenapa kok bisa selisih begitu.</p>	10	Verifikasi dan konfirmasi jika ditemukan selisih sebelum mengkreditkan pajak	Dasar pengkreditan faktur pajak	Sikap	Pengendalian
<p>Kan sekarang sudah prepopulated, sudah ngelink gitu, otomatis. Biasanya lawan transaksi si supplier ini nerbitin faktur itu pasti kelihatan di prepopulated itu.</p>	12	Kemudahan fitur sistem pajak yang terhubung secara otomatis	Persepsi <i>prepopulated</i> mempersempit kesalahan dan meningkatkan efektivitas pengawasan	Persepsi	Pengendalian
<p>Itu sebenarnya saran dari pihak konsultan...Isinya ada nota dari supplier, terus surat jalan, laporan penerimaan barang, faktur pajak masukan kita, sama bukti pembayaran bank keluar kita. Gunanya ya untuk ngecek dan kontrol pajak masukan, untuk tahu hutang kita juga, berapa sih jumlah yang masih kurang bayar ke supplier, gitu.</p>	16	Prosedural untuk mengontrol pajak masukan dan hutang	Penguatan data lengkap sebagai kendali utama untuk validitas data	Persepsi	Pengendalian

Transkrip Wawancara	Kode	Sub Kategori 1	Sub Kategori 2	Kategori	Tema
Kalo pajak keluaran itu kita bikin faktur, setelahnya bikin invoice waktu barang dikirim dilampiri surat jalan juga, tanggalnya kita sesuaikan. Kalo transaksi hari ini ya bikin faktur tanggal hari ini juga. Nah kalo penjualan dari orang yang datang ke toko gitu kita siasati lapor jadi satu penjualan digunggung.	18	Melakukan sinkronisasi dokumen sebagai dasar penerbitan faktur	Faktor pendukung kepatuhan	Sikap	Pelaporan keuangan
Cuma ya itu... mungkin standar patuh menurut orang pajak itu nilainya harus 100 sempurna. Sedangkan kemampuan kita cuma sampai nilai 70.	28	Adanya ketimpangan antara standar otoritas dengan kemampuan manusia	Keterbatasan kemampuan manusia	Persepsi	Pelaporan keuangan
Sangat berhati-hati. Kadang ini yang jadi tekanan buat saya, karena harus memastikan tidak satu angka pun yang meleset atau salah.	34	Kehati-hatian akan angka dalam laporan	Tekanan mental	Emosi	Pelaporan Keuangan
Ya seperti yang saya bilang kemarin. Sejak ada konsultan itu sudah mulai rapi, tertata. Sudah ada pondasi kuat untuk lapor PPN Masukan dan Keluaran dari TOC itu. Terus nanti dari tim konsultan juga masih ngecek dan koreksi.	38	Laporan pajak lebih rapi dan tertata berkat adanya TOC dan proses verifikasi ganda dari tim konsultan	Konsultan menciptakan pondasi laporan yang kredibel	Persepsi	Pengendalian

3. Pengkodean Informan Pak Yanto selaku Konsultan Pajak

Transkrip Wawancara	Kode	Sub Kategori 1	Sub Kategori 2	Kategori	Tema
SP2DK tersebut terjadi karena ada beberapa transaksi saat pendirian CV itu tidak didukung oleh bukti yang memadai.	6	SP2DK muncul akibat bukti yang kurang memadai	Lemahnya arsip dokumen sebagai pemicu klarifikasi	Persepsi	Pengendalian
Terus yang kedua, bahwa ada transaksi-transaksi dari pemilik CV yang tidak disampaikan ke kami sebagai konsultan sehingga ada beberapa transaksi yang memang belum kita bukukan.		Hambatan komunikasi antara pemilik dan konsultan	Asimetri informasi data	Persepsi	Teori Organisasi & Perilaku Manajerial
...adanya faktor-faktor yang kurang dipahami petugas pajak. Beberapa di antaranya memang karena faktor kemampuan dari petugas pajak yang belum bisa memahami sepenuhnya bisnis proses dari CV ini.	10	Keterbatasan kemampuan petugas pajak dalam memahami proses bisnis perusahaan secara utuh	Persepsi ketidakhahaman petugas pajak menjadi faktor pemicu kesalahan penilaian pajak	Persepsi	Teori Organisasi & Perilaku Manajerial
...pencatatan persediaan dan aplikasi internal untuk mendukung catatan persediaan itu dilakukan oleh konsultan lain yang dalam hal ini mulai dari isi, persepsi, dan cara kerja sangat berbeda dengan kita.	12	Perbedaan persepsi dan cara kerja dengan konsultan IT dalam pencatatan persediaan	Ketidakselarasan dalam pekerjaan	Persepsi	Teori Organisasi & Perilaku Manajerial
Tidak selalu lancar. Karena mungkin ada pengkondisian yang dilakukan oleh konsultan IT nya.	14	Pengkondisian tertentu dari pihak IT	Data tidak transparan	Persepsi	Pengendalian

Transkrip Wawancara	Kode	Sub Kategori 1	Sub Kategori 2	Kategori	Tema
Beberapa di antara mereka itu memang sudah memiliki kualifikasi atau kompetensi yang memadai. ... Tapi ada di antara mereka juga yang tidak memiliki kualifikasi atau kompetensi yang memadai, sehingga kadang-kadang skeptisme yang ada di mereka itu tidak profesional bahkan cenderung menuduh.	16	Adanya petugas yang kurang kompeten cenderung memiliki skeptisisme yang tidak profesional	Pengaruh kompetensi petugas pajak dengan objektivitas pemeriksaan	Persepsi	Teori Organisasi & Perilaku Manajerial
Kita tidak mempunyai <i>low imposition</i> bahwa domain kita sebagai konsultan cuma cukup mengedukasi dan mengarahkan itu saja , jadi untuk memastikan mereka akan memenuhi <i>advise</i> yang kita berikan itu tidak mungkin karena kita juga tidak mempunyai instrumen yang memadai untuk mengarahkan mereka secara efektif.	18	Ketidakmampuan untuk memastikan klien menjalankan saran karena keterbatasan wewenang dan instrumen kontrol	Peran konsultan terbatas pada edukasi	Persepsi	Teori Organisasi & Perilaku Manajerial

Transkrip Wawancara	Kode	Sub Kategori 1	Sub Kategori 2	Kategori	Tema
...bahkan kita juga sampai mengundang mereka untuk bergabung pada diskusi-diskusi yang lebih luas lagi dengan mengadakan <i>internship program</i> yang mana diharapkan dari kegiatan tersebut, WP akan memahami juga kebutuhan-kebutuhan dari konsultan untuk melaporkan kewajiban perpajakan mereka.	22	Media diskusi pemahaman pelaporan pajak	Edukasi kolaboratif klien	Persepsi	Teori Organisasi & Perilaku Manajerial
Sehingga, kalau kita hanya berpangku tangan menuntut kesadaran dari wajib pajak itu timbul sendirinya, itu tidak mungkin. Yang kita bisa lakukan adalah mengedukasi, memberikan peraturan yang memadai, memperbaiki kinerja dari petugas pajak, serta integritasnya.	24	Kesadaran wajib pajak tidak muncul sendiri, harus dibentuk melalui edukasi dan perbaikan kinerja serta integritas petugas	Kepatuhan pajak tumbuh melalui edukasi, regulasi, dan integritas fiskus	Persepsi	Teori Organisasi & Perilaku Manajerial
...untuk mengukur kepatuhan itu dari sisi usaha-usaha yang mereka lakukan untuk terus memperbaiki administrasi perusahaan, itu akan ada peningkatan kepatuhan. Kontribusi CV ini sudah jauh di atas sebelum menjadi klien kita.	26	Peningkatan kontribusi pajak setelah perusahaan melakukan perbaikan administrasi di bawah bimbingan konsultan	Kepatuhan adalah hasil dari usaha perbaikan administrasi yang konsisten	Persepsi	Teori Organisasi & Perilaku Manajerial

Transkrip Wawancara	Kode	Sub Kategori 1	Sub Kategori 2	Kategori	Tema
Cukup kooperatif. Sejauh ini sudah ada peningkatan terkait pemahaman pajak dan juga dinamika permasalahan pajak yang selama ini mereka hadapi.	30	Klien dinilai cukup kooperatif dan adanya peningkatan pemahaman	Peran konsultan dalam meningkatkan kepatuhan	Persepsi	Pengambilan Keputusan
... salah satunya melakukan stok opname dan memotivasi mereka bahwa perencanaan yang rapi di awal akan mengurangi perasaan cemas dan takut saat mendapat pemeriksaan nanti.	32	Melakukan stok opname untuk mengurangi rasa takut saat menghadapi pemeriksaan pajak	Stok opname sebagai mitigasi	Persepsi	Perencanaan dan Penganggaran
Mereka cukup bijak, seperti yang sudah saya katakan sebelumnya bahwa kesalahan yang memang bukan diakibatkan dari kesalahan atau kekeliruan dari wewenang kita, mereka memahami bahwa kesalahan-kesalahan tersebut tidak 100% diakibatkan karena tindakan kita. Jadi disitu kami berunding, berdiskusi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.	34	Klien tidak menyalahkan konsultan atas kesalahan dan lebih memilih jalur diskusi bersama	Tidak membebankan masalah hanya pada satu pihak	Persepsi	Teori Organisasi & Perilaku Manajerial
Jadi sama-sama introspeksi diri, tidak membebankan langsung kepada konsultan.		Sikap bijak dan tidak menyalahkan konsultan saat ada masalah	Tanggung jawab bersama	Sikap	

Transkrip Wawancara	Kode	Sub Kategori 1	Sub Kategori 2	Kategori	Tema
Karena kami tahu data stok dari bagian IT sering tidak cocok dengan arus barang. Jadi, sebelum data itu dilaporkan, kami cek ulang semuanya melalui TOC. Itu memudahkan kita juga.	36	Pengecekan ulang melalui TOC untuk memastikan keakuratan sebelum lapor	Persepsi bahwa TOC mampu mengurangi kelemahan sistem IT yang tidak akurat	Persepsi	Pengendalian
Tugas kami meyakinkan mereka bahwa transparansi saat ini jauh lebih aman secara psikologis dan hukum daripada menabung bom waktu di masa depan dengan laporan yang dipercantik. Ya kita laporkan seadanya data yang mereka kirimkan sambil kami melakukan pembenahan.	38	Meyakinkan klien bahwa transparansi laporan jauh lebih aman dibandingkan melakukan manajemen laba yang berisiko di masa depan	Mitigasi risiko melalui transparansi demi jangka panjang	Persepsi	Pelaporan Keuangan

B. Penyajian Data

Sub Kategori 1	Sub Kategori 2	Kategori	Tema
Menjalankan prinsip dagang yang berkah	Kepatuhan berbasis nilai intrinsik pemilik	Motivasi	Teori Organisasi & Perilaku Manajerial
Keberlangsungan usaha bukan soal untung tapi stabilitas emosi			
Mengutamakan ketenangan batin dalam berbisnis			
Tidak ada niat menggelapkan pajak	Niat Kepatuhan	Sikap	
Takut terkena sanksi perpajakan	Budaya Akuntabilitas		
Tidak membebankan masalah hanya pada satu pihak			
Melakukan introspeksi diri pembenahan	Komitmen Patuh	Persepsi	
Patuh pada aturan perpajakan yang berlaku			
Menjalankan kewajiban sesuai arahan konsultan			
Disiplin dalam pelaporan SPT	Gap informasi	Persepsi	
Hambatan komunikasi antara pemilik dan konsultan			
Petugas pajak dinilai belum sepenuhnya paham proses bisnis CV			
Pengadaan seminar dan diskusi dengan klien	Edukasi profesional	Persepsi	Perencanaan dan Penganggaran
Edukasi dan <i>advise</i> dari konsultan			
Komunikasi berdasarkan tingkat urgensi data	Efektivitas Komunikasi	Persepsi	
Edukasi sebagai investasi waktu agar proses pelaporan ke depan lebih lancar	Kebutuhan Edukasi		
Stok opname sebagai strategi pembenahan	Mitigasi risiko	Emosi	
Banyaknya jenis barang	Kompleksitas dan Ketidaksesuaian data		
Pusing ketidaksesuaian data stok dengan arus barang			
Tekanan harus teliti, tidak ada angka yang salah	Tekanan mental	Sikap	
Kekeliruan dalam menghitung	Keterbatasan manusia		
Banyaknya jenis barang	Kompleksitas dan Risiko Internal	Persepsi	
Kesulitan mencocokkan data stok fisik			
Selisih data stok menjadi pemicu pemeriksaan			
TOC sebagai alat kendali	Keandalan informasi	Sikap	
<i>Prepopulated</i> sistem			
Konsultan menciptakan pondasi laporan yang kredibel	Kelemahan data	Persepsi	
Lemahnya arsip dokumen			
Indikasi data tidak transparan	Pengawasan preventif	Sikap	
Melakukan stok opname			
Memastikan angka pada laporan sesuai			
Pengawasan ganda dan profesionalisme konsultan	Penguatan administrasi	Persepsi	Pengambilan Keputusan
Arsip bukti nota penjualan & pembelian, surat jalan, mutasi bank			
Perasaan ketidakadilan perlakuan pajak	Ketidakadilan	Persepsi	
Peran konsultan dalam meningkatkan kepatuhan	Efektivitas Profesional		
Tidak niat manipulasi angka pada laporan	Integritas dan Transparansi	Sikap	Pelaporan Keuangan
Pelaporan sesuai kondisi nyata			
Sinkronisasi dokumen sebagai dasar penerbitan faktur	Faktor pendukung kepatuhan		
<i>Internship program</i> demi kelancaran pelaporan pajak			
Kehati-hatian akan angka dalam laporan	Kesenjangan kapabilitas	Persepsi	
Perbedaan standar pajak dengan kemampuan perusahaan			
Transparansi demi jangka panjang	Transparansi		

Lampiran 6 Dokumentasi Lapangan

