



PERAN KONSULTAN PAJAK DALAM IMPLEMENTASI CORTEX UNTUK MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MELAKSANAKAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN

Taufik Kurachman

Widyaiswara Pusdiklat Pajak, Dosen STPI

e-mail: taufik150396@gmail.com

Abstrak

Pandemi Transformasi digital dalam sistem perpajakan Indonesia melalui aplikasi Cortex telah menciptakan tuntutan adaptasi yang cepat bagi Wajib Pajak. Di tengah kompleksitas teknologi dan perubahan prosedural, konsultan pajak diduga memiliki peran krusial dalam menjembatani sistem digital ini untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mensintesis temuan-temuan dari berbagai literatur mengenai peran konsultan pajak dalam implementasi Cortex serta dampaknya terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Metode yang digunakan adalah studi literatur sistematis dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data diperoleh dari artikel jurnal ilmiah, prosiding konferensi, publikasi institusi perpajakan, dan dokumen kebijakan yang relevan. Analisis dilakukan melalui teknik analisis konten dan sintesis tematik untuk mengidentifikasi pola peran dan kontribusi konsultan pajak. Hasil kajian menunjukkan lima peran utama konsultan pajak dalam konteks implementasi Cortex: (1) sebagai Edukator yang memberikan pemahaman operasional sistem; (2) sebagai Implementor yang membantu proses instalasi dan konfigurasi; (3) sebagai Troubleshooter yang menangani kendala teknis; (4) sebagai Navigator Regulasi yang menerjemahkan ketentuan hukum ke dalam praktik teknis; dan (5) sebagai Fasilitator Kepatuhan yang memastikan terpenuhinya kewajiban perpajakan secara tepat waktu dan akurat. Temuan ini memberikan landasan konseptual bagi penguatan peran konsultan pajak dalam mendukung digitalisasi perpajakan yang inklusif dan berkelanjutan.

Kata kunci: Konsultan Pajak, Cortex, Kepatuhan Pajak, Studi Literatur, Implementasi

Abstract

The digital transformation of Indonesia's tax system through the Cortex application has imposed rapid adaptation demands on taxpayers. Amid technological complexity and procedural shifts, tax consultants are presumed to play a critical role in bridging this digital system to enhance tax compliance. This study aims to analyze and synthesize findings from various sources regarding the role of tax consultants in Cortex implementation and its impact on taxpayer compliance. A systematic literature review was conducted using a descriptive qualitative approach. Data sources included peer-reviewed journal articles, conference proceedings, publications from tax institutions. The data were analyzed through content analysis and thematic synthesis to identify patterns of consultant roles and contributions. The findings reveal five key roles of tax consultants in the context of Cortex implementation: (1) Educators who provide operational understanding of the system; (2) Implementors who assist

with installation and configuration; (3) Troubleshooters who resolve technical issues; (4) Regulatory Navigators who translate legal provisions into technical practices; and (5) Compliance Facilitators who ensure timely and accurate fulfillment of tax obligations. These insights offer a conceptual foundation for strengthening the role of tax consultants in supporting inclusive and sustainable tax digitalization.

Keywords: Tax Consultant, Cortex, Tax Compliance, Literature Study, Implementation

PENDAHULUAN

Revolusi Industri 4.0 telah memicu gelombang transformasi digital di berbagai sektor, termasuk dalam sistem administrasi perpajakan. Menanggapi dinamika ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menginisiasi serangkaian inovasi digital yang bertujuan memperkuat efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas fiskal. Berbagai aplikasi seperti e-Filing, e-SPT, e-Faktur, dan e-Bupot menjadi tonggak awal digitalisasi, meskipun fragmentasi antar-platform justru menambah beban teknis bagi Wajib Pajak dalam pengelolaan data dan pemenuhan tenggat waktu.

Sebagai solusi atas kompleksitas tersebut, DJP memperkenalkan Cortex – sebuah sistem terpadu yang dirancang sebagai gerbang utama (*single entry point*) untuk seluruh proses administrasi perpajakan. Cortex bukan sekadar penggabungan aplikasi, melainkan representasi dari arsitektur digital baru yang menyederhanakan alur pelaporan, mulai dari pembuatan dokumen hingga pelaporan SPT secara terintegrasi dan sistematis. Lebih dari sekadar perangkat teknologi, Cortex mencerminkan pergeseran paradigma dalam hubungan antara otoritas fiskal dan Wajib Pajak. Dengan fitur analitik dan integrasi data yang lebih canggih, platform ini berpotensi menjadi alat bantu strategis dalam perencanaan pajak dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, literasi digital dan penguasaan sistem seperti Cortex menjadi kompetensi esensial bagi Wajib Pajak dan para profesional pajak, termasuk konsultan, dalam memastikan kepatuhan yang tidak hanya formal tetapi juga substansial di era digital ini.

Di tengah semangat transformasi digital yang diusung oleh DJP, dimana fungsi pembayaran pajak oleh Wajib Pajak adalah bentuk keterlibatan untuk pembiayaan dan pembangunan nasional (Panggiarti, 2020), sehingga implementasi sistem Cortex menghadirkan tantangan yang tidak bisa diabaikan. Meskipun secara konsep menawarkan efisiensi dan integrasi, realitas di lapangan menunjukkan bahwa transisi ini tidak berjalan seragam di semua lapisan Wajib Pajak. Salah satu hambatan utama adalah kesenjangan digital yang masih cukup lebar. Wajib Pajak besar dengan dukungan teknologi dan SDM profesional relatif lebih siap beradaptasi. Sebaliknya, pelaku UMKM sering kali menghadapi keterbatasan dalam hal literasi digital, akses perangkat, dan pemahaman teknis, sehingga proses adopsi menjadi lambat dan penuh hambatan.

Selain itu, faktor psikologis turut berperan. Perubahan sistemik dari metode manual ke digital memunculkan rasa cemas dan ketidaknyamanan, terutama bagi mereka yang telah terbiasa dengan pola kerja konvensional. Kekhawatiran akan kesalahan input, ketidaktahuan dalam menangani error sistem, serta ketakutan terhadap konsekuensi administratif menjadi pemicu resistensi yang bersifat laten.

Di sisi teknis, kompleksitas Cortex sendiri menjadi tantangan tersendiri. Mulai dari proses instalasi, integrasi dengan sistem akuntansi internal, hingga pemahaman

terhadap alur kerja dan fitur-fitur baru seperti impersonating dan role access, semuanya membutuhkan waktu dan pendampingan yang memadai2. Bahkan Wajib Pajak yang sudah cukup familiar dengan teknologi pun tidak luput dari kendala, terutama saat menghadapi lonjakan trafik menjelang tenggat pelaporan.

Ketiga tantangan ini –kesenjangan adopsi, resistensi psikologis, dan kompleksitas teknis – berpotensi menimbulkan bentuk ketidakpatuhan yang bersifat administratif. Bukan karena niat menghindari kewajiban, melainkan karena ketidaktahuan atau kegagalan teknis yang menghambat pemenuhan tepat waktu. Dalam konteks ini, digitalisasi yang seharusnya menjadi solusi justru bisa menjadi sumber friksi baru jika tidak disertai dengan strategi pendampingan yang inklusif dan adaptif.

Dalam menghadapi tantangan implementasi sistem Cortex dan risiko ketidakpatuhan yang menyertainya, konsultan pajak tampil sebagai figur sentral yang perannya semakin kompleks dan strategis. Fungsi tradisional mereka sebagai penyusun SPT dan penafsir regulasi kini telah berevolusi menjadi peran multidisipliner yang menuntut penguasaan tidak hanya atas substansi hukum, tetapi juga atas aspek teknis dari sistem digital perpajakan.

Di era digital ini, konsultan pajak beroperasi di titik temu antara regulasi dan teknologi. Mereka menjadi jembatan dua arah: menerjemahkan ketentuan hukum yang abstrak ke dalam prosedur teknis yang dapat dijalankan dalam platform Cortex, sekaligus menginterpretasikan keluaran sistem – termasuk error codes dan notifikasi teknis – ke dalam bahasa yang dapat dipahami dan ditindaklanjuti oleh klien. Peran ini menuntut sensitivitas terhadap konteks, ketelitian dalam analisis, dan kemampuan komunikasi yang adaptif. Pendampingan yang mereka berikan pun mengalami transformasi. Tidak lagi bersifat reaktif setelah masalah muncul, konsultan pajak kini dituntut untuk bersikap proaktif dan preventif. Konsultan pajak mempengaruhi perilaku taat wajib pajak dari etika mereka dalam memberikan jasa dan memberikan teladan untuk taat pajak kepada wajib pajak (Agustina Prativi Nugraheni, 2021). Mereka terlibat dalam pelatihan pengguna, konfigurasi awal sistem, serta optimalisasi fitur-fitur Cortex agar potensi kesalahan dapat diminimalkan sejak awal. Dalam banyak kasus, mereka juga berperan sebagai fasilitator pembelajaran digital bagi klien yang belum familiar dengan sistem baru.

Keberhasilan digitalisasi perpajakan melalui Cortex sangat bergantung pada kapasitas konsultan pajak untuk menjalankan peran barunya secara efektif. Mereka bukan hanya mitra teknis, tetapi juga agen edukasi dan transformasi budaya kepatuhan. Ketika konsultan pajak mampu mengintegrasikan kompetensi hukum, teknis, dan edukatif secara harmonis, maka digitalisasi bukan hanya menjadi proses administratif, melainkan sebuah lompatan menuju ekosistem perpajakan yang lebih inklusif, cerdas, dan berkelanjutan.

Melihat urgensi dan kompleksitas yang menyertai implementasi Cortex, penelitian ini diarahkan untuk menyusun gambaran menyeluruh mengenai peran konsultan pajak dalam mendampingi proses transisi digital perpajakan. Fokus utama kajian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan secara sistematis berbagai bentuk kontribusi konsultan pajak – baik yang bersifat teknis, edukatif, maupun strategis – dalam merespons tantangan yang muncul di lapangan. Untuk mencapai tujuan tersebut, pendekatan deskriptif kualitatif dipilih sebagai metode

yang paling relevan. Metode ini memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap pengalaman nyata para pelaku, khususnya konsultan pajak dan klien mereka, melalui narasi, refleksi, dan persepsi yang kaya. Dengan menggali langsung dari sumber-sumber primer, penelitian ini berupaya menangkap dinamika peran yang tidak selalu tercermin dalam dokumen formal atau statistik.

Berbeda dari studi verifikatif yang berfokus pada pengujian hipotesis atau studi kasus tunggal yang menekankan kedalaman dalam satu konteks, penelitian ini justru menargetkan keluasan variasi. Tujuannya adalah untuk memetakan spektrum peran yang muncul di berbagai situasi dan jenis wajib pajak, tanpa membatasi pada satu model praktik tertentu. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola, tantangan, dan strategi adaptif yang dijalankan oleh konsultan pajak dalam menghadapi sistem Cortex.

Hasil akhir yang diharapkan adalah sebuah pemetaan komprehensif yang tidak hanya memperkaya literatur akademik, tetapi juga memberikan panduan praktis bagi para profesional pajak dan pembuat kebijakan. Dengan memahami ragam peran dan kebutuhan pendampingan di era digital, kolaborasi antara konsultan pajak dan otoritas fiskal dapat ditingkatkan secara lebih terarah, inklusif, dan berkelanjutan.

METODE

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif dimana dalam metode ini jenis, desain, atau rancangan sebuah penelitian yang digunakan dalam objek penelitian besifat murni, kondisi riil apa adanya dan tidak dipersiapkan sebelumnya seperti dalam penelitian eksperimen. Sedangkan deskriptif sendiri memiliki pengertian bahwa hasil sebuah penelitian akan dideskripsikan sejelas-jelasnya berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan tidak menarik sebuah kesimpulan berdasarkan hasil penelitiannya. (Thabroni, 2022). Systematic Literature Review (SLR) merupakan metode penelitian penting dalam ilmu sosial karena memberikan cara terstruktur, transparan, dan dapat direplikasi untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis berbagai hasil penelitian yang sudah ada (Ahyar, 2020). SLR dapat dipakai tidak hanya untuk memetakan teori dan konsep, tetapi juga untuk menganalisis praktik, kebijakan publik, maupun tren penelitian di berbagai bidang.

HASIL PENELITIAN

Sebelum Penerapan sistem Core Tax Administration System (Cortex) sebagai bagian dari agenda digitalisasi perpajakan di Indonesia telah membawa dampak yang signifikan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) maupun para Wajib Pajak. Sistem ini dirancang untuk memperkuat integritas pelaporan pajak melalui peningkatan transparansi, ketepatan data, dan efisiensi proses. Dengan menggabungkan fungsi pengelolaan data, kalkulasi, dan pelaporan dalam satu platform digital, Cortex berupaya mengatasi berbagai kelemahan sistem manual yang selama ini menjadi pemicu rendahnya tingkat kepatuhan, baik secara administratif maupun substantif. Meski menawarkan berbagai keunggulan, implementasi Cortex tidak serta-merta dapat diterima secara merata oleh seluruh Wajib Pajak. Banyak pengguna menghadapi tantangan dalam memahami fitur-fitur kompleks, keterbatasan literasi digital, serta resistensi terhadap perubahan sistem. Dalam situasi ini, konsultan pajak

memainkan peran yang sangat penting sebagai penghubung antara DJP dan Wajib Pajak, khususnya dalam proses adaptasi terhadap sistem baru.

Core Tax Administration System menjadi bentuk reformasi perpajakan yang diusung DJP untuk melakukan perubahan terhadap sistem administrasi wajib pajak serta mengimbangi proses bisnis dengan mengubah beberapa komponen pelayanan kepada wajib pajak agar mempermudah segala proses registrasi termasuk pendaftaran, perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak. Sistem prepopulated SPT dan penggabungan aplikasi-aplikasi yang dibentuk DJP bertujuan untuk mempermudah tugas wajib pajak dan meminimalisir kesalahan pengisian SPT (Hanna Juwita M Butarbutar, 2024).

Berbagai studi menunjukkan bahwa peran konsultan pajak telah berkembang secara signifikan. Konsultantpajak juga berperan dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak melalui berbagai layanan, seperti pengingat tanggal pembayaran pajak, penyusunan laporan keuangan, serta pendampingan dalam pengumpulan dan pelaporan transaksi (Denitrius Klau, 2025). Mereka tidak hanya bertugas menyusun laporan atau menghitung kewajiban pajak, tetapi juga berperan sebagai pendidik, pendamping teknis, pengelola risiko kepatuhan, dan advokat yang mewakili kepentingan klien di hadapan otoritas. Konsultan pajak menjadi sumber informasi yang kredibel dalam menjelaskan cara kerja Cortex, mulai dari proses input data transaksi, penggunaan fitur validasi, hingga penyusunan laporan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Perusahaan skala menengah dan besar khususnya merasakan manfaat nyata dari keterlibatan konsultan dalam mengoptimalkan penggunaan sistem ini. Pendampingan yang diberikan tidak hanya membantu menghindari kesalahan administratif yang dapat berujung pada sanksi, tetapi juga memastikan bahwa pelaporan mencerminkan kewajiban perpajakan secara akurat dan komprehensif.

Selain mendampingi secara teknis, konsultan pajak juga berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan formal. Konsultan pajak juga idealnya bertugas mengawasi pelaksanaan peraturan pajak yang berlaku sebagai kuasa hukum wajib pajak. Konsultan pajak dapat menyediakan berbagai jenis layanan sesuai dengan peraturan profesional. (Ni Made, 2025). Konsultan pajak membantu dalam pengendalian hak dan kewajiban pajak serta memberikan kuasa dan dukungan dalam penyidikan dan sengketa pajak dan perpajakan, termasuk pajak daerah dan pusat. Dengan dukungan mereka, banyak Wajib Pajak mampu menyusun dan menyampaikan SPT tepat waktu, mengikuti standar sistem yang ditetapkan, serta menghindari keterlambatan yang berpotensi menimbulkan denda. Dari sisi kepatuhan material, konsultan pajak membantu memastikan bahwa perhitungan pajak dilakukan secara cermat dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Ketelitian dalam memasukkan data dan pemahaman terhadap ketentuan hukum menjadi kunci untuk menghindari kekurangan bayar atau sanksi bunga. Keahlian konsultan dalam aspek ini sangat berperan dalam menekan risiko kesalahan yang merugikan.

Fungsi lain yang tak kalah penting adalah peran konsultan sebagai mediator komunikasi antara Wajib Pajak dan DJP. Dalam situasi di mana terjadi kendala teknis, perbedaan interpretasi regulasi, atau kesalahpahaman dalam penggunaan sistem, konsultan pajak hadir untuk memberikan klarifikasi, menyampaikan keberatan secara

resmi, dan mencari solusi yang tetap berada dalam koridor hukum. Peran advokasi ini tidak hanya membantu menyelesaikan masalah, tetapi juga membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap sistem digital DJP dan memperkuat hubungan antara pelaku usaha dan otoritas fiskal. Keterlibatan konsultan pajak dalam implementasi Cortex terbukti berdampak positif terhadap peningkatan kepatuhan, baik dalam aspek formal maupun material. Ketepatan waktu pelaporan dan kepatuhan administratif meningkat, sementara akurasi perhitungan kewajiban pajak juga mengalami perbaikan. Di samping itu, muncul bentuk kepatuhan relasional, yaitu tumbuhnya kepercayaan terhadap sistem digital dan kesadaran bahwa kepatuhan pajak merupakan bagian dari komitmen jangka panjang, bukan sekadar upaya menghindari sanksi.

Namun demikian, sejumlah tantangan tetap perlu diantisipasi. Salah satunya adalah ketergantungan berlebihan sebagian Wajib Pajak terhadap konsultan, yang dapat menghambat penguasaan mandiri atas sistem Cortex. Selain itu, tidak semua konsultan pajak memiliki kompetensi teknologi yang memadai; sebagian masih mengandalkan pendekatan manual yang kurang relevan dengan tuntutan digitalisasi. Di sisi lain, peran DJP sangat penting dalam memastikan ekosistem Cortex berjalan optimal. Tanpa dukungan berupa sosialisasi, pelatihan, dan penguatan kemitraan dengan konsultan pajak, efektivitas sistem ini tidak akan maksimal.

Secara keseluruhan, konsultan pajak memiliki peran sentral dalam keberhasilan implementasi Cortex. Mereka tidak hanya membantu pelaksanaan teknis kewajiban perpajakan, tetapi juga berkontribusi dalam membentuk budaya kepatuhan yang berkelanjutan. Kolaborasi antara DJP, konsultan pajak, dan Wajib Pajak menjadi fondasi utama untuk mewujudkan tujuan besar digitalisasi perpajakan: peningkatan kepatuhan yang inklusif, akurat, dan berkelanjutan. Ke depan, penguatan kapasitas teknologi konsultan, pengembangan regulasi yang adaptif, dan pembentukan mekanisme kolaboratif yang lebih formal menjadi agenda penting dalam mendukung transformasi ini.

a. Transformasi Peran dalam Era Digital

Konsultan pajak kini tidak hanya dituntut menguasai substansi hukum perpajakan, tetapi juga harus menguasai kompetensi teknis dalam mengoperasikan dan mengoptimalkan platform digital seperti Cortex. Peran konsultan telah berevolusi dari penyedia jasa compliance-based menjadi value-added services. Konsultan tidak hanya memastikan kepatuhan, tetapi juga membantu wajib pajak dalam optimalisasi proses bisnis melalui integrasi sistem dan automasi pelaporan. Studi kasus pada perusahaan manufacturing menunjukkan implementasi Cortex dengan pendampingan konsultan berhasil mengurangi processing time pelaporan pajak.

Pola interaksi konsultan dengan klien telah berubah dari periodic engagement menjadi continuous engagement. Melalui platform Cortex, konsultan dapat melakukan monitoring secara real-time dan memberikan early warning untuk potensi permasalahan kepatuhan. Dalam konteks ini, konsultan pajak berperan sebagai change agent yang memfasilitasi proses adaptasi teknologi pada tiga level, level teknologi dimana konsultan membantu wajib pajak dalam mengadopsi fitur-fitur Cortex dan mengintegrasikannya dengan sistem existing berikutnya level organisasi dimana konsultan memimpin perubahan proses bisnis dan governance structure

untuk mendukung digitalisasi selanjutnya pada level lingkungan dimana konsultan menjadi jembatan antara wajib pajak dengan regulasi dan kebijakan digital yang terus berkembang.

Implikasi dari transformasi ini bagi pendidikan profesi adalah perlunya integrasi kurikulum teknologi dalam pendidikan konsultan pajak selanjutnya bagi asosiasi arofesi pentingnya penyusunan standar kompetensi baru yang mengakomodasi digital skills serta bagi regulator perlunya kolaborasi dalam pengembangan platform dan sosialisasi kebijakan. Transformasi ini tidak hanya mengubah cara kerja konsultan pajak, tetapi juga meredefinisi value proposition profesi ini dalam ekosistem perpajakan digital yang terus berkembang.

b. Implementasi Cortex sebagai Game Changer

Keberhasilan implementasi Cortex sebagai platform digital perpajakan sangat bergantung pada efektivitas proses knowledge transfer yang dilakukan oleh konsultan pajak kepada wajib pajak. Fenomena ini dapat dijelaskan secara komprehensif melalui kerangka teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis, dimana perceived usefulness dan perceived ease of use menjadi determinan utama dalam adopsi teknologi (Wicaksono, 2022). Dalam konteks implementasi Cortex, konsultan pajak berperan sebagai critical agent yang memediasi hubungan antara kompleksitas teknologi dengan kesiapan pengguna. Proses knowledge transfer yang efektif dari konsultan secara signifikan meningkatkan perceived usefulness dengan cara mendemonstrasikan bagaimana Cortex dapat mengoptimalkan proses compliance, mengurangi kesalahan human error, dan meningkatkan efisiensi waktu penyelesaian kewajiban perpajakan. Simultaneously, konsultan juga berperan dalam meningkatkan perceived ease of use melalui pendampingan teknis yang memastikan wajib pajak mampu mengoperasikan berbagai fitur complex dalam Cortex tanpa mengalami technological anxiety yang berlebihan.

Temuan empiris menunjukkan bahwa wajib pajak yang mendapatkan pendampingan komprehensif dari konsultan mengalami peningkatan perceived dibandingkan dengan wajib pajak yang melakukan implementasi mandiri. Data ini konsisten dengan postulat fundamental TAM bahwa kedua faktor tersebut merupakan primary determinants of user acceptance of information technology. Lebih lanjut, penelitian ini mengkonfirmasi bahwa proses knowledge transfer yang dilakukan konsultan tidak hanya terbatas pada technical training, tetapi juga mencakup contextual understanding mengenai bagaimana fitur-fitur Cortex dapat diintegrasikan dengan karakteristik bisnis spesifik masing-masing wajib pajak. Implikasi teoretis dari temuan ini memperluas aplikasi TAM dengan menempatkan knowledge transfer sebagai mediating variable yang critical dalam konteks implementasi complex enterprise systems seperti Cortex. Dalam perspektif ini, konsultan pajak berfungsi sebagai human interface yang mentransformasikan technological capabilities menjadi business value yang dapat dipahami dan diadopsi oleh wajib pajak. Temuan ini juga mendukung perluasan konsep TAM dengan menekankan pentingnya organizational support dan external expertise sebagai faktor katalis dalam adoption process.

Dari perspektif praktis, menyoroti urgensi bagi konsultan pajak untuk mengembangkan structured knowledge transfer methodology yang tidak hanya fokus pada technical aspects tetapi juga pada change management aspects. Effective knowledge transfer harus mencakup tidak hanya bagaimana mengoperasikan Cortex, tetapi juga why certain features need to be utilized dalam konteks regulatory compliance dan business process optimization. Pendekatan holistik ini akan menciptakan sustainable technology adoption yang transcend beyond basic compliance menuju optimal utilization of digital capabilities. Lebih jauh, akan memberikan kontribusi penting bagi regulator dalam merancang program sosialisasi teknologi perpajakan baru. Daripada mengandalkan self-learning dan automated tutorials, implementasi platform complex seperti Cortex memerlukan ecosystem approach yang melibatkan konsultan pajak sebagai knowledge multipliers yang dapat mempercepat dan mempermudah proses adopsi teknologi secara masif.

c. Dampak terhadap Voluntary Compliance

Pendampingan konsultan pajak dalam pemanfaatan platform Cortex terbukti memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepatuhan sukarela (voluntary compliance) Wajib Pajak. Analisis mendalam menunjukkan bahwa intervensi konsultan tidak hanya bersifat teknis-operasional, tetapi juga mendorong perubahan mendasar dalam perilaku kepatuhan melalui empat mekanisme yang saling berkelindan.

Pertama, mekanisme pengurangan beban kepatuhan tercapai melalui optimalisasi fitur automasi yang tersedia dalam Cortex. Konsultan pajak berperan dalam membantu Wajib Pajak mengalihkan proses manual yang repetitif menjadi sistematis dan efisien. Hal ini memberikan kelegaan psikologis bagi Wajib Pajak, karena mereka tidak lagi terbebani oleh prosedur administratif yang kompleks, sehingga dapat lebih fokus pada pemenuhan kewajiban substansial.

Kedua, peningkatan akurasi pelaporan diwujudkan melalui pemanfaatan sistem validasi internal yang tertanam dalam platform. Konsultan memastikan bahwa seluruh proses pelaporan telah melalui tahapan verifikasi yang meminimalkan kesalahan manusia. Akurasi yang lebih tinggi tidak hanya mengurangi risiko sanksi, tetapi juga memperkuat kepercayaan terhadap sistem digital yang digunakan oleh otoritas perpajakan.

Ketiga, kepatuhan tepat waktu difasilitasi melalui fitur pengingat dan manajemen kalender yang terintegrasi dalam Cortex. Konsultan pajak membantu Wajib Pajak memanfaatkan sistem notifikasi dan pemantauan tenggat waktu secara optimal, sehingga pelaporan dapat dilakukan secara konsisten dan sesuai jadwal. Pola perilaku yang terbentuk dari keteraturan ini mendukung terciptanya kepatuhan yang berkelanjutan, sejalan dengan pendekatan teori perilaku terencana.

Keempat, mekanisme transparansi diperkuat melalui jejak audit yang komprehensif, yang memberikan visibilitas penuh terhadap seluruh proses pelaporan. Konsultan pajak berperan dalam mengedukasi Wajib Pajak untuk memanfaatkan fitur pelacakan dan dokumentasi secara maksimal. Dengan adanya transparansi ini, akuntabilitas meningkat dan potensi ketidakpatuhan yang disengaja dapat ditekan karena setiap aktivitas dapat ditelusuri dan diverifikasi.

Keempat mekanisme tersebut saling mendukung dan membentuk ekosistem kepatuhan yang memperkuat dirinya sendiri. Ketika beban administratif berkurang, proses kepatuhan menjadi lebih ringan; ketika akurasi meningkat, kepercayaan terhadap sistem tumbuh; ketika pelaporan dilakukan tepat waktu, terbentuk konsistensi perilaku; dan ketika transparansi terjaga, integritas proses menjadi lebih terjamin. Temuan ini sejalan dengan pendekatan ekonomi perilaku yang menekankan pentingnya dorongan halus (nudges) dan penghilangan hambatan dalam mendorong kepatuhan sukarela. Secara teoretis, hasil ini memperkuat kerangka konseptual mengenai kepatuhan pajak digital dengan menempatkan konsultan sebagai katalisator dalam transformasi perilaku Wajib Pajak. Secara praktis, temuan ini menekankan perlunya pendekatan holistik yang menggabungkan kapabilitas teknologi dengan keahlian manusia untuk mencapai peningkatan kepatuhan yang berkelanjutan. Bagi regulator, temuan ini memberikan wawasan penting mengenai faktor-faktor kunci keberhasilan dalam transformasi digital yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyentuh aspek perilaku yang lebih mendalam.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis literatur yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa konsultan pajak memainkan peran krusial dan multidimensi dalam mendukung keberhasilan implementasi aplikasi Cortex dan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Transformasi digital perpajakan tidak hanya mengubah sistem administrasi, tetapi juga mentransformasi peran konsultan pajak dari traditional compliance officer menjadi digital tax advisor yang mengintegrasikan keahlian teknis perpajakan dengan kompetensi teknologi digital. Penelitian ini mengidentifikasi lima peran utama konsultan pajak: sebagai edukator, implementor, troubleshooter, navigator regulasi, dan fasilitator kepatuhan. Melalui pendampingan yang komprehensif, konsultan pajak berhasil meningkatkan perceived usefulness dan perceived ease of use aplikasi Cortex, yang pada akhirnya mendorong adopsi teknologi dan voluntary compliance wajib pajak. Keberhasilan ini diwujudkan melalui empat mekanisme utama: pengurangan beban kepatuhan, peningkatan akurasi pelaporan, ketepatan waktu penyampaian, dan transparansi proses. Peningkatan kolaborasi sinergis antara Ditjen Pajak, konsultan pajak, dan wajib pajak dalam menciptakan ekosistem kepatuhan yang berkelanjutan. Ke depan, penguatan kapasitas teknologi konsultan pajak, pengembangan kurikulum yang mengintegrasikan kompetensi digital, dan penyusunan standar profesi yang adaptif menjadi faktor penentu dalam mendukung transformasi digital perpajakan yang inklusif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Prativi Nugraheni, S. N. (2021). Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia* Vol 4 No 1 March , 49-58.
- Ahyar, M. J. (2020). *Metode Systematic Literature Review: Konsep dan Aplikasi dalam Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Denitrius Klau, W. D. (2025). Analisis peran konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak klien UMKM. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Perpajakan (BIJAK)*, 44-53.

- Hanna Juwita M Butarbutar, A. P. (2024). Perspektif Konsultan Pajak Terhadap Core Tax Administration System pada Tahun 2024 di Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Unipma*, 116-128.
- Ni Made, S. D. (2025). Analisis Peran Konsultan Pajak Dalam Membantu Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Konsultan Pajak (KKP) Ida Bagus Widhi Aksiana. *JURNAL ABDIMAS INDONESIA* Vol. 5, No. 3, 2143-2148.
- Panggiarti, E. W. (2020). Indeks Berseri, Trend Penerimaan Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Pendapatan Asli Daerah dan Kepatuhan Wajib Pajak Daerah di Magelang. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan* Vol 7. No 1.
- Thabroni, G. (2022). *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif (konsep dan contoh)*.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. Malang: CV. Seribu Bintang.