

STUDI EKSPLOLATIF TERHADAP PENURUNAN KLIEN KONSULTAN PAJAK AKIBAT PANDEMI COVID 19

OTIEK PRIHARININGSIH

Universitas Jenderal Soedirman

E-mail Korespondensi: prihariningsihotiek@gmail.com

ELIADA HERWIYANTI

Universitas Jenderal Soedirman

E-mail: eliadaherwiyanti@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to explore information about the phenomenon of a decrease in tax consultant clients due to the COVID-19 pandemic. The method in this study is an exploratory case study using a qualitative design whose aim is to obtain information on the constraints and consequences of the COVID-19 pandemic on the decline in tax consultant clients. The informants involved were six entrepreneurs in Banyumas. For confidentiality purposes, the informants are given the initials A1, A2, A3, A4, A5 and A6. Interviews were conducted with informants based on a list of questions that had been asked before. The results of this study indicate that the decrease in clients due to the COVID-19 pandemic was caused by first the termination of employment caused by a decrease in turnover/loss of business actors. Secondly, non-active taxation is due to difficulty obtaining business permits, and third, Tax Policy helps business actors report their taxes. The results of this study provide benefits to the Tax Consulting Office regarding the importance of establishing a good.

Keywords: Client drop, COVID-19 pandemic, tax consultant

JEL Classification: F38, H2

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi informasi tentang fenomena penurunan jumlah klien konsultan pajak akibat pandemi COVID-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus eksploratif dengan desain kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai kendala dan konsekuensi pandemi COVID-19 terhadap penurunan klien konsultan pajak. Informan yang terlibat dalam penelitian ini adalah enam pengusaha di Banyumas. Untuk menjaga kerahasiaan, informan diberi inisial A1, A2, A3, A4, A5, dan A6. Wawancara dilakukan dengan informan berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penurunan klien akibat pandemi COVID-19 disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, adalah pemutusan hubungan kerja yang disebabkan oleh penurunan omset atau kerugian pelaku usaha. Kedua, adalah ketidakaktifan pajak akibat kesulitan dalam memperoleh izin usaha. Ketiga, kebijakan pajak yang membantu pelaku usaha melaporkan pajak sendiri. Hasil penelitian ini memberikan manfaat bagi Kantor Konsultan Pajak dalam hal pentingnya menjalin hubungan yang baik.

Kata Kunci: Penurunan klien, pandemi COVID-19, konsultan pajak

PENDAHULUAN

COVID-19 bukan satu-satunya pandemi yang terjadi dalam kehidupan manusia. Sebelum adanya COVID-19, tercatat ada 15 pandemi. Sejarah panjang pandemi bahkan dimulai ratusan tahun sebelum Masehi. Pandemi berawal dari keputusan manusia untuk meninggalkan gaya hidup *nomaden* dan menetap. Dilihat dari jumlah penyebaran kasus positif dan jumlah kematiannya, pandemi COVID-19 merupakan salah satu pandemi terbesar dalam sejarah manusia (Morens & Fauci, 2020).

Pada akhir tahun 2019, virus corona baru muncul di Wuhan, pusat perdagangan baru di Tiongkok. Lima puluh hari pertama epidemic, lebih dari 1.800 orang meninggal dunia dan lebih dari 70.000 warga terinfeksi virus corona. Virus ini diidentifikasi sebagai kelompok β -*coronaviruses* (*beta-coronaviruses*). Ilmuwan China menyebut virus tersebut sebagai *new coronavirus* Wuhan atau *new 2019 coronavirus* (2019-nCov). Komite Internasional Taksonomi Virus (ICTV) menamai virus tersebut SARS-CoV-2 dan penyakitnya COVID-19 (Cui et al., 2019).

Di Asia Tenggara, Indonesia merupakan Negara yang sebagian besar rakyatnya terinfeksi kasus COVID-19. Walaupun di Asia secara kumulatif India merupakan Negara tertinggi kasus COVID-19 yaitu berjumlah 30.944.893 kasus dan per 14 Juli sekitar 411.439 kasus kematian dan disusul Indonesia 2.670.046 kasus dan 69.210 kematian (Mardiyah et al., 2021).

Pemerintah Indonesia memberlakukan *social distancing* untuk membendung penyebaran *coronavirus*. Jarak sosial mengacu pada perilaku individu dalam komunitas yang mengurangi risiko infeksi individu dengan membatasi kontak dengan orang lain atau mengurangi risiko infeksi melalui kontak dengan seseorang. *Social distancing* dapat diartikan sebagai pembatasan aktivitas di luar rumah dengan bekerja di rumah atau belajar di rumah, yang intinya mengurangi interaksi tatap muka antar manusia (Hadning, 2020).

Kebijakan *social distancing* menimbulkan dampak positif maupun negatif. Dampak positifnya karena pemerintah membatasi aktifitas di luar rumah maka jumlah masyarakat yang terinfeksi virus corona dapat berkurang. Sedangkan dampak negatifnya berpengaruh pada perekonomian di Indonesia yaitu menurunnya pertumbuhan ekonomi.

Secara signifikan dalam jangka pendek, wabah COVID-19 berdampak pada ekonomi global (Mckibbin & Fernando, 2020). UMKM adalah sector yang paling terpukul menurut Pusat Penelitian Ekonomi LIPI (P2E LIPI) yaitu sekitar 96% UMKM mengalami dampak negative pada

bisnisnya dan 75% diantaranya mengalami penurunan terhadap penjualannya (Fadilah et al., 2020).

Dampak dari COVID-19 bukan hanya perekonomian saja tetapi berdampak pada segala bidang termasuk pariwisata, pendidikan dan bidang-bidang lain. Gamil & Alhagar (2020) menemukan bahwa COVID-19 memiliki sejumlah dampak pada industri konstruksi, yaitu penundaan proyek, kehilangan pekerjaan, tenggat waktu yang terlewatkan, pembengkakan biaya, dan dampak keuangan. Studi ini juga menjelaskan konsekuensi dari pandemi yang tiba-tiba dan membantu pemilik proyek mempersiapkan skenario terburuk selama fase perencanaan proyek.

Perekonomian, khususnya usaha kecil, terkena dampak pandemi COVID-19 (Bartik et al., 2020). Menurut Asosiasi UMKM Indonesia, pada awal Maret 2020, lebih dari 30 juta usaha kecil dan menengah bangkrut akibat dampak pandemi COVID-19 yang mengakibatkan penurunan pendapatan usaha sehingga perusahaan mengalami kesulitan untuk membayar biaya operasional. Menurut Akumindo, pangsa UKM pada 2020 produk domestik bruto (PDB) mengalami penurunan dari 60,3 persen atau sebesar Rp 8.400 triliun turun menjadi 37,3 persen atau setara Rp 4.235 triliun (Lokadata, Januari 2021).

Pajak merupakan kontribusi wajib yang bersifat memaksa, berdasarkan Undang-undang dengan tanpa mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Dari pengertian tersebut maka fungsi pajak untuk menunjang perekonomian dan pembangunan suatu Negara. Untuk membantu wajib pajak melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan, profesi yang memberikan jasa konsultasi perpajakan adalah konsultan pajak. Dengan adanya pandemic COVID-19 profesi konsultan pajak juga mengalami imbasnya walaupun hanya beberapa. Profesi akuntan pajak yang terkena imbasnya adalah mereka yang mempunyai klien kelas wajib pajak menengah kebawah, karena banyak perusahaan kecil yang mengalami koleps bahkan bangkrut. Karena mengalami kebangkrutan maka mereka menutup usahanya yang berimbas pada pemutusan hubungan kerja antara pemilik perusahaan dengan konsultan pajak, sehingga jumlah klien pajak mengalami penurunan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pandemi COVID-19

Awal mula muncul pandemi COVID-19 bermula di Wuhan, China. Pasar yang menjual berbagai hewan seperti kelelawar, ular, tikus, kucing dll yang biasa dikonsumsi masyarakat China adalah timbulnya penyebab virus corona ini (Handayani, 2020: 120). COVID-19 atau Corona Virus-19 tergolong virus jenis baru yang pertama kali muncul di China. *Coronavirus* adalah penyebab penyakit COVID-19/*Corona virus disease 19* (Yuliana, 2020: 187). Setelah terinfeksi virus ini maka penderita mengalami gejala flu, batuk, pilek, sesak nafas, dan bahkan mengakibatkan kematian, walaupun yang terinfeksi tidak menunjukkan gejala (WHO, 2020: 1). Usia paling rentan tertular virus COVID-19 adalah orang tua dan lanjut usia (Handayani et al. 2020: 121). Para ahli percaya bahwa virus corona dapat menyerang siapa saja tanpa memandang usia, jika terinfeksi virus ini maka harus ditangani dengan baik karena dapat menyebabkan kematian.

Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB)

Physical distancing di masyarakat adalah salah satu bentuk kebijakan pembatasan social berskala besar (Qodaruddin Muhammad, 2020). Pembatasan kegiatan masyarakat, diwajibkan bagi wilayah yang diduga terinfeksi *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19). Tujuan mereka adalah untuk menekan penyebaran penyakit *coronavirus 2019* (COVID-19). Definisi PSBB dalam Permenkes 9 Tahun 2020 tentang Instruksi PSBB untuk Percepatan Pengendalian COVID-19 dan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Menyeluruh Akibat Percepatan Penyebaran Corona Virus Disease (COVID-19). Untuk memutus mata rantai penularan virus corona, pemerintah menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Luas (PSBB). Amalannya adalah bagaimana menjaga jarak satu meter antar manusia; kenakan masker saat meninggalkan rumah; cuci tangan; cuci tangan dengan sabun; tutup mulut dengan siku saat batuk atau bersin; makan makanan yang disiapkan dengan baik; mengikuti gaya hidup sehat (Burhan 2020: 3).

Dampak Pandemi terhadap Pertumbuhan Ekonomi

IMF, Bank Dunia, dan Forum Ekonomi Dunia telah memprediksi potensi dampak pandemi COVID-19 terhadap ekonomi global. IMF menciptakan tiga kategori negara: ekonomi maju (negara maju), pasar negara berkembang dan negara berpenghasilan menengah (negara berkembang dan berpenghasilan menengah), dan negara berkembang berpenghasilan rendah

(negara miskin). Pertumbuhan ekonomi di negara maju diprediksi minus 10,7% selama pandemi COVID-19. Selama pandemi, pertumbuhan ekonomi di negara pusat dan berkembang (emerging market dan negara berpenghasilan menengah) minus 9,1%, di negara miskin -5,7% (Junaedi & Salistia, 2020). Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), pertumbuhan ekonomi Indonesia mengalami penurunan sebesar -2,07 persen pada tahun 2020. Hal ini menyebabkan deflasi atau penurunan ekonomi Indonesia yang tajam pada tahun 2020 karena perkembangan ekonomi Indonesia tidak stabil. Perubahan yang terjadi dipengaruhi oleh pandemi COVID-19 (www.djkn.kemenkeu.go.id).

Kebijakan Pemerintah terkait Pandemi COVID-19

Akibat dampak pandemic COVID-19, Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan baru. Pemerintah membuat kebijakan melalui menteri. Melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor/PMK.03/2020 tentang Insentif Pajak bagi Wajib Pajak yang Terdampak Pandemi Corona 2019 dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 86/PMK.03/2020. Pemerintah menawarkan insentif hingga Rp 123 triliun yang meliputi; Pengurangan besaran iuran menurut PPh Pasal 25 sebesar 30 persen (tiga puluh persen) dari PPh Pasal 25 iuran yang harus dibayar untuk pajak menurut golongan, PPh Pasal 21 insentif yang dibayarkan oleh pemerintah bagi pegawai menurut golongan industri yang mendapat penghasilan tetap dan bruto . penghasilan sampai dengan Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah), manfaat PPh final yang dipungut berdasarkan PP 23/208 dibayar negara, manfaat PPh Pasal 22 impor dibebaskan dari pungutan bagi wajib pajak, manfaat PPN bagi pengusaha dapat diberikan serendah-rendahnya -risiko pelunasan uang muka PKP atas kelebihan pajak, dengan ketentuan PKP) harus mendaftarkan SPT masa PPN lebih bayar dengan jumlah lebih bayar sampai dengan Rp 5.000.000.000 (lima miliar rupiah)) dan merupakan PKP. dengan klasifikasi industri yang dibutuhkan. Selain insentif-insentif tersebut di atas, DJP juga mengoptimalkan tiga strategi perluasan basis pajak, yaitu edukasi, sosialisasi, pengawasan dan pemolisian oleh DJP. Saat ini semuanya dilakukan melalui saluran elektronik seperti telepon, email atau pertemuan online; penggunaan berbagai data eksternal dari pertukaran data otomatis (AEol); memperluas basis pajak, seperti pengenaan pajak atas transaksi digital, khususnya untuk pemungutan PPN atas usaha melalui sistem elektronik (PMSE).

Negara juga memperkenalkan layanan online. Salah satunya adalah pelayanan pajak. Kementerian Keuangan sebagai pengelola perpajakan Indonesia harus menyeimbangkan

berbagai kepentingan yang harus diambil pemerintah dari keterpurukan ekonomi Indonesia akibat wabah COVID-19 saat merumuskan kebijakan perpajakan dalam program Revitalisasi Ekonomi Nasional (PEN). Kebijakan perpajakan meliputi pemberian insentif perpajakan. Menanggapi wabah COVID-19 yang memiliki dampak buruk yang begitu luas, setiap yurisdiksi perpajakan harus dapat mengembangkan kebijakan perpajakan yang adaptif (OECD, 2020).

Penting untuk menerapkan digitalisasi selama pandemi COVID-19 untuk meningkatkan manajemen keuangan. Pengusaha berharap perizinan pengusaha lebih mudah di masa pandemi dibandingkan sebelum pandemi, melalui digitalisasi mereka berharap adanya kepastian prosedur, waktu dan biaya. Berdasarkan tiga faktor pendukung izin usaha di masa pandemi, yang pertama Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan peraturan turunannya yang mendukung kemudahan bisnis digital, bahkan investasi di daerah, yang kedua adalah perintah eksekutif. 86 Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Tahun 2020 tentang Pemberian Kemudahan Perizinan Bidang Usaha Tertentu Terkait Penanganan Wabah COVID-19, dan ketiga adanya sistem RBA *online one time delivery* (OSS) yaitu sistem yang memungkinkan pedagang untuk tidak mengunjungi Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) atau kantor BKPM.

Tugas dan Kewajiban Konsultan Pajak

Akuntan pajak/konsultan pajak adalah profesi jasa perpajakan yang menghubungkan pembayar pajak dengan otoritas pajak, sehingga cara yang ideal untuk men-*challenge* peraturan pajak yang ada. Selain berperan sebagai kuasa wakil wajib pajak, konsultan pajak juga memiliki peranan yang ideal sebagai pengawas penerapan peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku. Hal tersebut merupakan kondisi positif yang tujuannya untuk memperbaiki system pemungutan pajak di Indonesia (Komara 2014 : 2). Konsultan pajak merupakan orang yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada Wajib pajak untuk melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan (PMK 111.03/2014 tanggal 9 Juni 2014). Layanan yang ditawarkan oleh Konsultan Pajak antara lain: *Tax Administration/Tax Planning, Tax Audit, Tax Compliance, Tax Litigation/Tax Response, Tax Research, Tax Administration* (Sugianto, 2017).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus eksploratif dengan menggunakan desain kualitatif yang bertujuan untuk mendapatkan informasi kendala dan akibat dari pandemi

COVID-19 terhadap penurunan klien konsultan pajak. Siyoto dan Sodik (2015, p. 28) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang berkaitan dan erat kaitannya dengan interpretasi, yang disesuaikan dengan fenomena atau peristiwa yang terjadi dan yang bertujuan untuk menggunakan analisis dalam melakukan penelitian. Penelitian ini menggunakan informan sebanyak 6 pelaku usaha. Untuk tujuan kerahasiaan, informan diberi inisial I1, I2, I3, I4, I5, I6. Dilakukan wawancara kepada informan berdasarkan daftar pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya. Berikut table profil informan.

Tabel 1. Profil Informan

Initial	Jenis Kelamin	Usia	Status	Pendidikan
I1	Perempuan	26	Menikah	S1
I2	Laki-laki	30	Single	SLTA
I3	Laki-laki	38	Menikah	S1
A4	Laki-laki	45	Menikah	SLTA
A5	Laki-laki	50	Menikah	SLTA
A6	Laki-laki	48	Menikah	S1

Sumber: Data diolah, 2023

Penelitian ini dibatasi pada sampel sebanyak 6 informan yang tinggal di Kabupaten Banyumas. Penelitian ini menggunakan studi kasus eksploratif dan metode pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Wawancara dilakukan di kantor masing-masing informan. Wawancara dilakukan dengan izin dan persetujuan yang ditandatangani. Dalam rangka menyelidiki dan memperoleh informasi tentang dampak atau batasan pandemi COVID-19 terhadap penurunan jumlah klien penasehat pajak, dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- Apa dampak pandemi COVID-19 yang dialami para pengusaha pada proses bisnisnya?
- Apa dampak pandemi COVID-19 yang dialami para konsultan pajak terhadap kliennya?
- Strategi apa yang harus dilakukan konsultan pajak untuk mengatasi dampak penurunan konsultan pajak?

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Konsultan Pajak dan UMKM akibat Pandemi COVID-19

Kelangsungan hidup entitas usaha cukup signifikan akibat adanya pandemic COVID-19 sehingga menyebabkan krisis ekonomi. Berbagai upaya *social distancing*, *Work From Home*, dan bahkan menunda pembangunan fisik konstruksi.

Informan 1, Seorang pengusaha UMKM yang berdomisili di wilayah Banyumas berpendapat,
“Beberapa pengusaha Konstruksi termasuk saya, karena adanya Pandemi COVID-19 maka saya dan beberapa rekan untuk sementara tidak beroperasi karena pemerintah menunda pembangunan fisik (aktivitas konstruksi)” (I1)

Informan 4 juga menambahkan:

“Sebagian besar Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dialokasikan untuk penanganan COVID-19” (I4)

Karena dampak pandemic COVID-19 di Indonesia selalu meningkat maka berdasarkan keputusan Presiden No.11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Corona Virus Disease 2019 dan keputusan Presiden No.12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran COVID-19 sebagai Bencana Nasional maka kondisi ini ditetapkan sebagai kondisi darurat dan bencana nasional. Karena hal ini maka pemerintah menindaklanjuti dengan mengeluarkan Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan No. 119/2813/SJ dan No. 177/kmk.07/2020 untuk menangani COVID-19 dan Pengamanan Daya Beli Masyarakat dan Perekonomian Nasional maka berdasarkan keputusan bersama telah menginstruksikan kepada Kepala Daerah untuk menyesuaikan belanja daerah dan rasionalisasi belanja pegawai, belanja barang/jasa dan belanja modal. Sehingga beberapa provinsi melakukan *refocusing* anggaran tahun 2020 untuk penanganan COVID-19, sehingga program Pembangunan Infrastruktur dihentikan, sehingga berimbas langsung bagi pengusaha UMKM khususnya Pengusaha Penyedia Pengadaan barang dan jasa yaitu kontraktor.

Informan 3 mengatakan bahwa:

“Karena modal yang kami putarkan berasal dari hutang bank dan perusahaan saya tidak beroperasi maka uang putaran modal sudah habis untuk membayar angsuran dan bunga bank” (I3)

Sebagian besar modal usaha kontraktor berasal dari pinjaman Bank, sehingga karena adanya program pembangunan infrastruktur dihentikan maka modal yang mereka pinjam tidak dapat diputar karena tidak ada proyek yang dikerjaka, akibatnya modal akan habis karena untuk menutup angsuran modal dan bunga Bank.

Informan 2 memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Adanya perubahan sistem di OSS, untuk mendapatkan Klasifikasi Sertifikat Badan Usaha Konstruksi, OSS mewajibkan tenaga ahlinya harus sarjana teknik sipil, sehingga saya kesulitan untuk mendapatkan lulusan S1 teknik sipil yang sudah berpengalaman” (I2).

Informan 6 menambahkan:

“Untuk mendapatkan sertifikasi tenaga ahli mereka harus mengikuti ujian sertifikasi terlebih dahulu itupun kalau lulus, kalau tidak lulus mereka harus mengikuti ujian lagi sampai lolos ujian” (I6)

Informan 5 juga menambahkan:

“Bukan hanya itu, untuk mendapatkan Sertifikat Badan Usaha kita harus mengakses dan mengupload data di system OSS berbasis resiko, tidak semua pengusaha kontraktor mahir menggunakan teknologi internet, karena jika salah mengisi dan mengupload berkas, uang yang kita bayarkan akan hilang dan harus mengulang lagi dari awal” (I5)

Dalam masa pandemic Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PMPUPR) Nomor 8 tahun 2022 tentang Sertifikat Badan Usaha SBU dan berdasarkan Penetapan Status Faktual Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Indonesia, PMPUPR Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha berbasis Risiko Sektor Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat belum dapat dilakukan sepenuhnya, walaupun PMPUPR Nomor 6 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perijinan Berusaha Berbasis Risiko.

Untuk mendapatkan perijinan jasa konstruksi maka jasa konstruksi wajib memiliki legalitas Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU). Jasa konstruksi wajib mendaftarkan pada Sistem Perijinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) atau yang disingkat dengan OSS yang berbasis Risiko. Sebagai tanda Bukti pengakuan terhadap Klasifikasi dan Kualifikasi atas kemampuan badan usaha maka jasa konstruksi mendapatkan Sertifikat Badan Usaha atau disingkat SBU. Syarat untuk mendapatkan SBU harus melampirkan Sertifikat Kompetensi Kerja Konstruksi (SKK). Untuk mendukung pelaksanaan perijinan berusaha sector Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat wajib memiliki Sistem Informasi Jasa Konstruksi (SIJK) yang terintegrasi.

Informan 6 memberikan pernyataan:

“Selama pandemi COVID-19 DJP memberikan pelatihan-pelatihan pajak dan memberi kemudahan pelaporan pajak lewat web efaktur” (I6)

Dia juga menambahkan pernyataan bahwa:

“ Jika ada permasalahan pajak, pihak pegawai pajak akan menanyakan langsung lewat telpone maupun secara video call ke Wajib Pajak langsung” (I6)

Pemerintah mengeluarkan kebijakan Pajak berupa Insentif pajak dan mengoptimalkan tiga strategi perluasan basis pajak, yaitu edukasi, sosialisasi, pengawasan dan pemolisian oleh DJP. Saat ini semuanya dilakukan melalui saluran elektronik seperti telepon, email atau pertemuan online; penggunaan berbagai data eksternal dari pertukaran data otomatis (AEol); memperluas basis pajak, seperti pengenaan pajak atas transaksi digital, khususnya untuk pemungutan PPN atas usaha melalui sistem elektronik (PMSE).

Sebanyak 6 informan telah memberikan pernyataan dan pendapat yang akan dijelaskan dan dibahas sebagai berikut:

1. Dampak Pandemi COVID-19 bagi Dunia Usaha

A. Dampak Negatif

Penurunan Omzet / Kehilangan Omzet

Akibat pandemi COVID-19 yang diikuti kebijakan *social distancing* dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) memberikan tekanan besar bagi dunia usaha khususnya pengusaha sector informal. Dengan adanya kebijakan tersebut maka sejumlah industri mati, penyebabnya adalah penurunan kinerja, kesulitan bahan baku, turunnya permintaan, hingga sulitnya pendistribusian yang mengakibatkan turunnya omzet penjualan dan bahkan kehilangan omzet.

Susahnya Perijinan Berusaha atau OSS berbasis Resiko bagi Pelaku Usaha

Di era new normal sekarang ini pemerintah memberlakukan semua perijinan berbasis web. Dengan adanya perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) maka semua pelaku usaha perijinannya lewat OSS berbasis resiko. Kendalanya adalah pertama tidak semua pengusaha dapat mengoperasikan teknologi, yang kedua untuk mendapatkan perijinan, mereka harus melengkapi persyaratan yang wajib dilampirkan. Salah satu contoh pengusaha konstruksi, untuk mendapatkan proyek pemerintah mereka wajib memiliki Sertifikat Badan Usaha atau SBU. Untuk mendapatkan Sertifikat Badan Usaha wajib melampirkan sertifikat keahlian dimana sumber daya manusia yang berkompeten belum tersedia. Karena hal tersebut maka untuk sementara perusahaan tidak beroperasi.

B. Dampak Positif

Kebijakan Pajak Sebagai Bagian dari Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN)

Kementrian Keuangan sebagai otoritas fiskal di Indonesia harus menyeimbangkan berbagai kepentingan dalam menyusun kebijakan pajak sebagai bagian dari program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) yang harus ditempuh pemerintah untuk mengatasi keterpurukkan ekonomi Indonesia karena adanya wabah COVID-19. Kebijakan pajak diantaranya dengan mengoptimalkan tiga strategi yaitu DJP melaksanakan fungsi edukasi, ekstensifikasi, pengawasan dan penegakkan hukum dalam rangka perluasan basis pajak. Untuk sementara waktu, semuanya dilakukan dengan cara memanfaatkan saluran elektronik seperti telepon, email, atau *online meeting*; pemanfaatan berbagai data eksternal yang berasal dari *Automatic Exchange of Information* (AEol); perluasan basis pajak, seperti pemajakan transaksi digital, terutama untuk pemungutan pajak pertambahan nilai (PPN) dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Dengan adanya kebijakan pajak tersebut maka pelaku usaha diberi kemudahan oleh pemerintah untuk mengakses dan melaporkan perpajakannya, sehingga pendapatan pajak tersebut dapat memulihkan perekonomian nasional. Para pelaku usaha di beri edukasi dan seminar gratis mengenai perpajakan baik cara pelaporan pajak maupun peraturan-peraturan baru tentang perpajakan. Sehingga pelaku usaha dapat melaporkan perpajakannya sendiri tanpa lewat jasa konsultan pajak.

2. Dampak Pandemi COVID-19 bagi Konsultan Pajak

Pemutusan hubungan kerja dengan klien yang disebabkan karena:

- a) Keterbatasan komunikasi akibat pandemi COVID-19 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga konsultan pajak tidak mampu melayani klien dengan maksimal.
- b) Kebijakan pajak memberi kemudahan wajib pajak untuk mengakses dan melaporkan perpajakannya. Sehingga pelaku usaha melaporkan perpajakannya sendiri tanpa lewat jasa konsultan pajak.
- c) Karena penurunan klien konsultan pajak maka dampaknya adalah omset jasa konsultan pajak menjadi turun.

3. Strategi Konsultan Pajak Mengatasi Dampak Penurunan Klien Konsultan Pajak

Untuk mendukung peran secara optimal, seorang konsultan pajak harus memiliki sikap dan dedikasi yang profesional. Komitmen berarti tanggung jawab dan keikhlasan dalam memenuhi janji yang telah dibuat. Komitmen terhadap diri sendiri dan orang lain. Komitmen diri berarti tulus dalam menepati janji atau tujuan yang ingin Anda capai, dan bertanggung jawab penuh atas hasil yang Anda capai. Komitmen kepada pihak lain, seperti organisasi atau profesi tertentu yang bonafide, terhadap pencapaian tujuan yang dicapai, dengan tindakan yang mengacu pada peraturan yang telah ditetapkan, dan tanggung jawab atas akibatnya. (Deepak, 2016). Komitmen profesional pada dasarnya adalah pandangan tentang loyalitas, tekad dan harapan seseorang yang dipandu oleh sistem nilai atau norma yang memandu seseorang untuk bertindak atau bekerja dengan cara tertentu untuk memenuhi tanggung jawabnya. dengan sukses besar (Larkin, 1990 dalam Badjuri, 2009). Untuk mengatasi dampak penurunan klien konsultan pajak akibat pandemi COVID-19 maka upaya yang harus dilakukan yaitu menjalin hubungan relasi yang baik, dengan cara menjaga profesionalitas supaya ketika klien sudah pulih akan tetap menggunakan jasa Kantor Konsultan Pajak.

SIMPULAN

Pandemi COVID-19 memberikan dampak yang begitu besar bagi jasa konsultan pajak, dampak bagi konsultan pajak adalah: yang pertama karena para pelaku usaha mengalami kebangkrutan maka mereka tidak lagi menggunakan jasa konsultan pajak, yang kedua pengusaha telah menonaktifkan Nomor Pokok Wajib Pajaknya sehingga untuk sementara tidak melaporkan pajaknya dan yang ketiga karena kebijakan pajak maka para pengusaha melaporkan pajaknya sendiri.

Diharapkan penelitian ini memberikan manfaat kepada Kantor Konsultan Pajak dengan cara memberikan wawasan yang lebih baik tentang dampak pandemi COVID-19 terhadap penurunan jumlah klien. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang kendala dan konsekuensi yang dihadapi oleh konsultan pajak selama pandemi, Kantor Konsultan Pajak dapat meningkatkan profesionalisme dalam layanan mereka. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu mereka memahami kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh klien mereka. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang perspektif klien dan pengaruh pandemi, Kantor Konsultan Pajak dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk memperbaiki kualitas layanan mereka dan membangun hubungan yang lebih baik dengan klien. Hal ini dapat melibatkan peningkatan

komunikasi, fleksibilitas dalam penawaran layanan, atau pengembangan solusi pajak yang inovatif sesuai dengan situasi yang dihadapi oleh klien selama pandemi. Dengan melakukan perbaikan dan penyesuaian berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan Kantor Konsultan Pajak dapat memulihkan kepercayaan klien yang mungkin telah berkurang selama pandemi. Dengan memastikan bahwa layanan mereka sesuai dengan kebutuhan dan harapan klien, kantor tersebut berpotensi mendapatkan kembali klien yang telah mereka hilangkan selama periode sulit ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aeni, N. (2021). Pandemi COVID-19: Dampak Kesehatan, Ekonomi, & Sosial. *Jurnal Litbang: Media Informasi Penelitian, Pengembangan Dan IPTEK*, 17(1), 17-34. <https://doi.org/10.33658/jl.v17i1.249>
- Amri, A. (2020). Dampak COVID-19 Terhadap UMKM Di Indonesia. *Jurnal Brand*, 2(1), 123-130. https://www.academia.edu/42672824/Dampak_Covid19_Terhdp_UMKM_di_Indonesia
- Andriani, D. (2020, Maret 20). *Ini Strategi UMKM Bertahan di Tengah Pandemi Virus Corona*. Retrieved from Bisnis.com: <https://m.bisnis.com/amp/>
- Burhan, Erlina, Agus Dwi Susanto, Sally Aman Nasution, Eka Ginanjar, Ceva Wicaksono Pitoyo, Adityo Susilo, Isman Firdaus, Anwar Santoso, Dafsah Arifa Juzar, Syafri Kamsul Arif, Navy G. .. Lolong Wulung, Dita Adityaningsih, Ari Fahrial Syam, Menaldi Rasmin I, and Catharine Mayung Sambo. 2020. Pedoman Tatalaksana COVID-19 Edisi 3 Tim Editor Perhimpunan Dokter Paru Indonesia (PDPI) Perhimpunan Dokter Spesialis Kardiovaskular Indonesia (PERKI) Perhimpunan Dokter Spesialis Penyakit Dalam Indonesia (PAPDI) Perhimpunan Dokter Anestesiologi Dan Terap.
- Clarissa, V., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh kualitas jasa konsultan pajak terhadap kepuasan klien di Surabaya. In *Tax & Accounting Review* (Vol. 3, Issue 2). <https://media.neliti.com/media/publications/193130-ID-pengaruh-kualitas-jasa-konsultan-pajak-t.pdf>
- Cui, J., Li, F., & Shi, Z. L. (2019). Origin and evolution of pathogenic coronaviruses. *Nature Reviews Microbiology*, 17(3), 181-192. <https://doi.org/10.1038/s41579-018-0118-9>
- Dampak Pandemi Covid-19 Pembangunan Infrastruktur PUPR Dihentikan - Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang*. (n.d.). Retrieved January 28, 2023, from <https://dpupr.bantenprov.go.id/post/dampak-pandemi-covid-19-pembangunan-infrastruktur-pupr-dihentikan>
- Deepak. (2016). *Antecedent Value of Professional Commitment and Job Involvement in Determining Job Satisfaction*. *Management and Labour Studies*, 41(2), 154-164
- Diah Handayani, et.al. 2020. Penyakit Virus Corona 2019. *Jurnal Respirologi Indonesia*. Vol40. No. 2, April 2020. Perhimpunan Dokter Paru Indonesia <https://jurnalrespirologi.org/index.php/jri/article/view/101>
- Donthu, N., & Gustafsson, A. (2020). Effects of COVID-19 on business and research. *Journal of Business Research*, 117(June), 284-289. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.008>

- Ermawati, Y. (n.d.). *Akuntan Dan Umkm Milenial*. 1–24.
- Fadilah, A., Igo, I., Liza, A., Safira, F., Setyani, A., & Imam, B. (2020). Strategi UMKM untuk Meningkatkan Perekonomian selama Pandemi COVID-19 pada saat New Normal. *OECOMICUS Journal of Economics*, 5(1), 46–62.
- Ghufron, M. I., Febrianto, A., Saifuddin, S., Ruqayyah, S., & Fathudin, F. (2022). Pelaku Umkm Di Pondok Pesantren: Tinjauan Fenomenologis Terhadap Pandemi Effect. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. [htt](#)
- Hadning, I. (2020). *Benarkah Kebijakan Social Distancing Berdampak Pada Perekonomian Masyarakat?* Umy.Ac.Id. <https://www.umy.ac.id/benarkah-kebijakan-social-distancing-berdampak-pada-perekonomi> masyarakat#:~:text=Dapat diartikan bahwa social distancing,ditimbulkan baik positif maupun negatif.
- <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-banjarmasin/baca-artikel/14769/Pemulihan-Perekonomian-Indonesia-Setelah-Kontraksi-Akibat-Pandemi-COVID-19.html>
- Iskar, I. W. P., Akbar, A. F., Dozan, W., & Yudiansyah, A. M. (2021). Dampak Penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (Psbb) Terhadap Penghidupan Pekerja Sektor Informal Di Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 3(2), 68–79. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v3i2.1001>
- Iskar, I. W. P., Akbar, A. F., Dozan, W., & Yudiansyah, A. M. (2021). Dampak Penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (Psbb) Terhadap Penghidupan Pekerja Sektor Informal Di Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 3(2), 68–79. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v3i2.1001>
- Junaedi, D., & Salistia, F. (2020). Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Negara-Negara Terdampak. In *Simposium Nasional Keuangan Negara* (pp. 995–1115).
- Konsultan, P., Kepatuhan, P. T., Pajak, W., Nugraheni, A. P., Sunaningsih, S. N., & Khabibah, N. A. (2021). Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jati: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 4(1), 49–58. <https://doi.org/10.18196/jati.v4i1.970>
- Mardiyah, S., Kartikarini, N., & Ariana, D. (2021). *Penguatan Peran Masyarakat Dalam Adaptasi Dengan COVID-19 Melalui Edukasi Tentang COVID-19 Dan Protokol Kesehatan*.
- Mckibbin, W., & Fernando, R. (2020). *Crawford School of Public Policy CAMA Centre for Applied Macroeconomic Analysis Global Macroeconomic Scenarios of the COVID-19 Pandemic*. <https://ssrn.com/abstract=3635103>
- Morens, D. M., & Fauci, A. S. (2020). Emerging Pandemi Diseases: How We Got to COVID-19. *Cell*, 182(5), 1077–1092. <https://doi.org/10.1016/j.cell.2020.08.021>
- Pakpahan, A. K. (2020). COVID-19 dan Implikasi Bagi UMKM. COVID-19 Dan Implikasi Bagi Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah, 59–64. <https://doi.org/10.26593/JIHI.V0I0.3870.59-64>
- Penelitian, P., Keahlian, B., Ri, D., Nusantara, G., Lt, I., Subroto, J. J. G., & Abstrak, L. (2009). *Kajian singkat terhadap isu aktual dan strategis bidang hubungan internasional puslit BKD penyebab COVID-19 dan respons internasional*. http://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info_Singkat-XII-5-II-P3DI-Maret-2020-238.pdf?1661913572

- Probo, R., Dan, T., & Kartika, A. (2008). Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Profesional Terhadap Kepuasan Kerja Auditor Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Semarang). *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBE)*, 15(1), 80-90.
- Sari, A. N., & Suryan, V. (2021). Pandemi COVID-19: Dampak terhadap Pekerjaan Konstruksi. *Jurnal Talenta Sipil*, 4(2), 214. <https://doi.org/10.33087/talentasipil.v4i2.77>
- Sarmigi, E., Ekonomi, F., Islam, B., & Kerinci, I. (n.d.). ANALISIS PENGARUH COVID-19 TERHADAP PERKEMBANGAN UMKM DI KABUPATEN KERINCI (Vol. 1, Issue 1). <https://m.cnnindonesia.com/ekonomi/20200319181424-532-485090/pandemi-corona-laju-ekonomi-global-diproeksi-19->
- Sugianto, H. (2017). Peran Konsultan Pajak Sebagai Partner Direktorat Jenderal Pajak Dalam Sistem Pemungutan Pajak Di Indonesia. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*, 1(1), 1-21.
- Taufik, O. :, Ayuningtyas, E. A., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Jakarta, I. (2020). the Impact of COVID-19 Pandemi on Business and Online Platform Existance. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 22(1), 21-32. <http://ejurnal.stieipwija.ac.id/index.php/jpw>
- Whitehead, M., Taylor-Robinson, D., & Barr, B. (n.d.). *Poverty, health, and COVID-19 Yet again, poor families will be hardest hit by the pandemi's long economic fallout.* <https://doi.org/10.1136/bmj.n376>