

ANALISIS STRATEGI MANAJERIAL KJA XYZ DALAM MENYIKAPI PERUBAHAN INFRASTRUKTUR DIGITAL PERPAJAKAN

Elizabeth Clairine Putri Arthamevia^{1*}, Endah Susilowati²

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Email: elizabethclairine22@gmail.com, endahs.ak@upnjatim.ac.id

Abstract

The development of digital tax infrastructure requires companies to make strategic adaptations to improve tax efficiency and compliance. This study aims to analyze the managerial strategy of the XYZ Accounting Services Office (KJA) in dealing with increasingly complex and dynamic changes in digital tax infrastructure. The research method uses an analysis of the company's internal and external conditions, including an evaluation of the information technology and digital taxation systems implemented. The SWOT approach and other strategic frameworks are used to identify the strengths, weaknesses, opportunities, and threats faced by KJA XYZ. The results of the study indicate that KJA XYZ needs to develop a digitalization strategy that is integrated with increasing human resource capacity and utilizing the latest information technology to optimize digital tax services. Strategic recommendations include improving the digital accounting information system, strengthening the IT network, and managerial training to support sustainable digital transformation. The implementation of this strategy is expected to increase the competitiveness of KJA XYZ and support tax compliance and efficiency in the digital era.

Keywords: Accounting Services Office, digital infrastructure, digital transformation, digitalization of taxation, managerial strategy

Abstrak

Perkembangan infrastruktur pajak digital mengharuskan perusahaan untuk melakukan adaptasi strategis guna meningkatkan efisiensi dan kepatuhan pajak. Studi ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajerial Kantor Jasa Akuntansi (KJA) XYZ dalam menghadapi perubahan infrastruktur pajak digital yang semakin kompleks dan dinamis. Metode penelitian menggunakan analisis kondisi internal dan eksternal

Article history

Received: Januari 2026

Reviewed: Januari 2026

Published: Januari 2026

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

perusahaan, termasuk evaluasi teknologi informasi dan sistem perpajakan digital yang diimplementasikan. Pendekatan SWOT dan kerangka strategis lainnya digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi oleh KJA XYZ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KJA XYZ perlu mengembangkan strategi digitalisasi yang terintegrasi dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi terkini untuk mengoptimalkan layanan pajak digital. Rekomendasi strategis meliputi peningkatan sistem informasi akuntansi digital, penguatan jaringan TI, dan pelatihan manajerial untuk mendukung transformasi digital yang berkelanjutan. Implementasi strategi ini diharapkan dapat meningkatkan daya saing KJA XYZ dan mendukung kepatuhan serta efisiensi pajak di era digital.

Kata kunci: Kantor Jasa Akuntansi, infrastruktur digital, transformasi digital, digitalisasi perpajakan, strategi manajerial

Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah mengubah sistem perpajakan menuju digitalisasi. Perubahan ini menuntut Kantor Jasa Akuntansi (KJA) untuk menyesuaikan strategi manajerial agar tetap kompetitif dan mampu memberikan layanan yang efektif dalam mendukung kepatuhan pajak klien. Adaptasi terhadap perubahan infrastruktur digital perpajakan menjadi tantangan sekaligus peluang bagi KJA untuk meningkatkan kualitas layanan.

Beberapa penelitian sebelumnya, menyoroti pentingnya integrasi teknologi dan pengembangan sumber daya manusia dalam strategi manajerial di sektor jasa akuntansi (Djasuli & Sholiha, 2025). Akan tetapi, kajian yang secara khusus menganalisis strategi manajerial KJA dalam menghadapi perubahan infrastruktur digital perpajakan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi kekosongan tersebut dengan fokus pada KJA XYZ. Kebaruan ilmiah artikel ini terletak pada analisis menyeluruh terhadap strategi manajerial yang menggabungkan aspek teknologi, sumber daya manusia, dan proses bisnis dalam konteks transformasi digital perpajakan di KJA XYZ. Permasalahan utama yang diangkat adalah bagaimana strategi manajerial KJA XYZ dalam merespos perubahan infrastruktur digital perpajakan dan efektivitasnya dalam mendukung transformasi digital sehingga dibuatnya kajian ini dengan tujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi strategi manajerial KJA XYZ dalam menyikapi perubahan infrastruktur digital perpajakan serta memberikan rekomendasi strategis guna mendukung transformasi digital yang berkelanjutan.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif untuk memahami dan mengevaluasi strategi manajerial yang diterapkan oleh KJA XYZ dalam menghadapi perubahan infrastruktur digital perpajakan. Lokasi penelitian berada di Kantor Jasa Akuntan XYZ yang beroperasi di Warum Sidoarjo.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menyusun dan menguraikan hasil pengamatan dalam bentuk narasi yang sistematis. Selanjutnya, analisis SWOT digunakan untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi oleh KJA XYZ dalam menyikapi perubahan infrastruktur digital perpajakan. Tolok ukur kinerja meliputi efektivitas adaptasi teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan kualitas layanan perpajakan digital.

Metode observasi selama penelitian ini mengacu pada prinsip observasi partisipatif yang banyak digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memperoleh data yang valid dan kontekstual terkait praktik manajerial di lingkungan kerja.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan observasi selama penelitian di KJA XYZ, kantor ini telah melakukan penyesuaian strategi manajerial secara signifikan dalam menyikapi implementasi Coretax, dimana Coretax merupakan sistem inti administrasi perpajakan terpadu yang resmi digunakan mulai 1 Januari 2025 oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (Putra, 2025). Penelitian lebih lanjut akan dijelaskan menggunakan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threat*) sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil analisis menggunakan SWOT

Aspek	Hasil Penelitian
<i>Strenghts</i>	- Implementasi teknologi perpajakan digital yang efektif - Tenaga kerja yang adaptif dan terampil - Prosedur pelayanan yang transparan dan akuntabel
<i>Weakness</i>	- Integrasi antara sistem lama dan sistem baru belum sepenuhnya optimal - Kesenjangan kompetensi digital di antara sebagian staf senior - Ketergantungan yang berlebihan pada vendor teknologi
<i>Opportunities</i>	- Dukungan pemerintah untuk digitalisasi sistem perpajakan - Meningkatnya permintaan klien akan layanan digital - Peluang untuk mengembangkan layanan konsultasi digital baru
<i>Threats</i>	- Risiko terhadap keamanan data dan privasi klien - Lanskap regulasi yang dinamis untuk perpajakan digital - Kesenjangan kompetensi digital di sebagian basis klien

Sumber: Data Olahan Peneliti

Strengths

Keunggulan kompetitif Kantor Akuntan Publik XYZ terletak pada stafnya yang ahli secara teknis dan terlatih secara ahli di bidang perpajakan dan teknologi digital. Layanan inovatif, termasuk konsultasi daring dan pelaporan otomatis, memungkinkan perusahaan untuk sangat responsif terhadap kebutuhan klien. Layanan ini dilengkapi dengan budaya kerja yang adaptif

dan kolaboratif yang memfasilitasi integrasi teknologi baru secara cepat, sebuah korelasi yang juga diidentifikasi dalam studi perusahaan perpajakan di Indonesia.

Weakness

Kendala utama Kantor Akuntan XYZ terletak pada proses integrasi data lama ke dalam sistem digital, yang masih memerlukan prosedur manual dan rentan terhadap potensi kesalahan. Kesenjangan kompetensi digital di antara staf senior menghambat percepatan transformasi ini. Lebih lanjut, alokasi anggaran yang terbatas untuk investasi teknologi canggih menghadirkan tantangan tersendiri, terutama dalam memenuhi kebutuhan pembaruan perangkat keras dan peningkatan sistem keamanan.

Opportunities

Digitalisasi perpajakan yang didorong oleh kebijakan pemerintah membuka peluang signifikan bagi Kantor Akuntan XYZ untuk memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan layanan bernilai tambah. Permintaan klien akan layanan digital semakin tinggi, terutama dari perusahaan yang menginginkan efisiensi dan transparansi yang lebih baik. Lebih lanjut, Kantor Akuntan XYZ dapat mengembangkan layanan konsultasi berbasis digital, seperti webinar dan program pelatihan daring bagi klien.

Threats

Lanskap regulasi pajak digital yang terus berkembang pesat mengharuskan Kantor Akuntan XYZ untuk terus memperbarui dan menyesuaikan sistemnya secara berkala. Persaingan antar kantor akuntan dalam inovasi layanan digital semakin ketat, mendorong perlunya strategi diferensiasi yang kuat. Selain itu, ancaman keamanan data dan serangan siber menimbulkan risiko yang signifikan, mengingat pentingnya perlindungan data klien dalam layanan pajak digital.

Berdasarkan analisis SWOT, KJA XYZ perlu mengoptimalkan kekuatan dan peluang yang sudah ada dengan mengembangkan tenaga kerja berbasis teknologi, meningkatkan efisiensi operasional, dan terus berinovasi dalam layanan digitalnya. Strategi pengembangan tenaga kerja berbasis teknologi telah terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja firma pajak di Indonesia. Selain itu, berinvestasi dalam sistem keamanan data dan berkolaborasi dengan penyedia teknologi terpercaya merupakan langkah krusial untuk mengurangi risiko ancaman eksternal. KJA XYZ juga harus melakukan evaluasi rutin terhadap sistem dan prosedur digitalnya, serta memperkuat program pelatihan dan pembinaan untuk seluruh karyawannya. Dengan demikian, KJA XYZ dapat mempertahankan daya saingnya dan memastikan kualitas layanan pajak digitalnya tetap optimal di tengah lingkungan bisnis yang dinamis dan regulasi yang terus berkembang.

Berdasarkan analisis strategi manajemen, terdapat tiga poin utama yang perlu dibahas, sebagai berikut:

Efektivitas Adaptasi Teknologi

XYZ Kantor Akuntan telah melaksanakan transformasi digitalnya dengan mengadopsi berbagai aplikasi perpajakan digital, seperti e-filling, e-billing, dan sistem pelaporan berbasis cloud. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa proses administrasi perpajakan dan pelaporan menjadi lebih efisien dan transparan. Waktu pelaporan, yang sebelumnya memakan waktu 2-3 hari, kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam. Tingkat kesalahan input data juga menurun secara signifikan, didukung oleh fitur validasi otomatis dalam sistem digital. Namun, tantangan tetap ada selama fase integrasi antara sistem lama dan platform digital baru. Beberapa data historis KJA XYZ terbukti sulit diimpor secara otomatis, sehingga masih memerlukan proses manual. Selain itu, kebutuhan akan keamanan data dan privasi klien menjadi isu yang signifikan, mengingat risiko serangan siber dan kebocoran data yang semakin meningkat di era digital.

Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia

KJA XYZ secara konsisten mengadakan pelatihan internal dan lokakarya untuk meningkatkan literasi digital karyawan. Program pengembangan sumber daya manusia meliputi pelatihan penggunaan aplikasi pajak digital, pelatihan keamanan data, serta pelatihan keterampilan lunak seperti manajemen perubahan dan layanan klien digital. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar staf telah mampu beradaptasi dengan sistem baru dan menunjukkan peningkatan produktivitas. Namun, masih terdapat kesenjangan kompetensi di kalangan beberapa staf senior, yang memerlukan waktu lebih lama untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi. Beberapa staf memerlukan bimbingan yang lebih intensif, terutama dalam penggunaan fitur-fitur canggih aplikasi pajak digital. KJA XYZ juga telah mulai menerapkan sistem mentoring, di mana staf yang lebih muda dan lebih adaptif terhadap teknologi membimbing staf senior melalui proses digitalisasi.

Kualitas Layanan Digital

Implementasi layanan pajak digital di KJA XYZ telah mendapatkan tanggapan positif dari klien. Klien merasa lebih mudah dan cepat dalam mengakses layanan, melakukan konsultasi, dan memantau status pelaporan pajak mereka secara real-time. Tingkat kepuasan klien telah meningkat, seperti yang terlihat dalam survei internal yang menunjukkan bahwa 85% klien menilai layanan digital KJA XYZ sebagai “baik” hingga “sangat baik.” Namun, sebagian klien masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur digital, terutama klien dari sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang belum terbiasa dengan teknologi. Untuk mengatasi hal ini, KJA XYZ menyediakan layanan konsultasi dan bantuan khusus, baik secara online maupun offline.

Simpulan

XYZ Kantor Akuntan telah berhasil mengambil langkah-langkah besar dalam transformasi digital, memanfaatkan tenaga kerja yang terampil secara teknis dan layanan inovatif untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas. Penerapan alat perpajakan digital seperti e-filing, e-billing, dan pelaporan berbasis cloud telah secara signifikan mengurangi

waktu pelaporan, meminimalkan kesalahan, dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Perkembangan ini telah memperkuat posisi pasar firma, sebagaimana dibuktikan oleh tingkat kepuasan klien yang tinggi dan umpan balik positif, terutama terkait aksesibilitas dan kenyamanan layanan digital.

Meskipun demikian, perusahaan masih menghadapi tantangan, terutama dalam mengintegrasikan sistem legacy dengan platform digital baru, mengatasi kesenjangan kompetensi di kalangan staf senior, dan memastikan keamanan data yang kuat terhadap ancaman siber yang semakin meningkat. Batasan anggaran untuk investasi teknologi dan tingkat literasi digital klien yang bervariasi, terutama di kalangan UMKM, juga menjadi hambatan berkelanjutan. Kelemahan-kelemahan ini menyoroti pentingnya upaya berkelanjutan dalam pengembangan tenaga kerja, pembaruan sistem, dan dukungan klien yang disesuaikan.

Menatap ke depan, KJA XYZ harus mengoptimalkan peluang yang ditawarkan oleh digitalisasi yang didorong oleh pemerintah sambil memitigasi risiko dari perubahan regulasi, persaingan, dan ancaman keamanan siber. Memperkuat program pelatihan dan pembinaan, berinvestasi dalam teknologi yang aman dan skalabel, serta menyediakan layanan klien hibrida (online dan offline) akan menjadi hal yang krusial. Dengan terus berinovasi dan menyesuaikan strateginya, KJA XYZ dapat mempertahankan daya saingnya, memperkuat kepercayaan klien, dan menyediakan solusi pajak digital berkualitas tinggi secara konsisten dalam lingkungan bisnis yang semakin dinamis.

Daftar Pustaka

- Djasuli, M., & Sholiha, U. (2025). ANALISIS PENGEMBANGAN SDM DAN EFEKTIVITAS KELAYAKAN TEKNOLOGI Akuntansi Dalam Revolusi Society 5.0: Inspektorat Bangkalan. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(4).
- Putra, K. J. S. (2025, Januari 7). *Coretax DJP Mulai Masa Januari 2025* [Post]. <https://pajak.go.id/id/artikel/lapor-pajak-2024-masih-di-pajakgoid-lapor-pajak-2025-di-coretax-djp>