

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) merupakan anggaran rancangan pendapatan penerimaan dan belanja negara yang akan dikeluarkan dalam periode satu tahun. APBN dibuat setiap tahunnya untuk digunakan pada sektor pembangunan atau untuk kegiatan pemerintahan sendiri. Salah satu penerimaan APBN berasal dari sektor perpajakan. Penerimaan APBN di sektor perpajakan merupakan penerimaan terbesar yang diperoleh negara untuk menjalankan sistem perekonomian nasional Indonesia, oleh karena itu penerimaan di sektor perpajakan memiliki pengaruh terhadap penerimaan APBN.

Pemerintah tentunya harus memaksimalkan penerimaan negara melalui penerimaan. Perkembangan ekonomi yang dinamis baik di tingkat nasional, regional maupun internasional terus menciptakan jenis serta pola transaksi bisnis yang baru, sehingga dengan adanya perkembangan transaksi-transaksi bisnis tersebut pemerintah mengharapkan kontribusi penerimaan pajak semakin meningkat tahun ke tahun.

Menurut data yang didapat dari www.direktoratjendralpajak.go.id (2017) diperlihatkan bagaimana penerimaan pajak pada 2017 yaitu sebesar Rp 1.339 triliun. Peningkatan penerimaan pajak menunjukkan perbaikan kemandirian

Indonesia dalam pembiayaan pembangunan nasional. Tuntutan yang diberikan oleh pemerintah dalam pencapaian target penerimaan menjadi suatu tantangan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai institusi yang berwenang dalam menghimpun penerimaan negara dari pajak.

Upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak yang dilakukan pemerintah dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh berbagai pihak seperti petugas pajak dan Wajib Pajak. Sosialisasi mengenai peraturan perpajakan juga terus dilakukan oleh pihak DJP, namun pada kenyataannya masih banyak Wajib Pajak yang merasa sulit untuk memahami dan mengikuti perkembangan pengetahuan perpajakan. Wajib Pajak juga masih banyak yang mengeluhkan rumitnya pengisian SPT pajak penghasilan (<http://bisnis.news.viva.co.id> diakses pada tanggal 12 Mei 2018). Selain itu pengetahuan perpajakan di Indonesia memiliki peraturan yang rumit dan sering berubah-ubah yang menyebabkan kurangnya pengetahuan Wajib Pajak dalam memahami peraturan tersebut (Que, 2013). Beberapa kendala tersebut yang pada akhirnya membuat Wajib Pajak memutuskan untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Wajib Pajak berpikir bahwa dengan menggunakan jasa konsultan pajak mereka tidak perlu terbebani dengan urusan administrasi pelaporan pajak dan dapat menghemat waktu. Selain itu salah satu alasan utama Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak dikarenakan ingin meminimalkan jumlah pajak yang harus dibayar.

Saat ini banyak Wajib Pajak badan yang menggunakan jasa konsultan pajak, karena konsultan akan meminimalkan risiko terjadinya kerugian pada perusahaan, konsultan profesional akan bekerja secara efisien sehingga

perusahaan tak terancam dengan resiko lebih bayar, jika terdapat masalah perpajakan konsultan pajak akan menemukan solusi dari masalah tersebut, perusahaan akan lebih mudah melakukan tax planning untuk masa depan perusahaan, dan perusahaan bisa lebih fokus untuk meningkatkan omset bisnisnya.

Konsultan pajak akan membantu Wajib Pajak orang pribadi maupun badan untuk memberikan pelayanan dibidang perpajakan tergantung kebutuhan Wajib Pajak. Umumnya seorang konsultan pajak menyediakan sejumlah layanan kepada para kliennya, seperti layanan konsultasi pajak, layanan perpajakan, konsultasi manajemen, layanan akuntansi, serta layanan audit laporan perusahaan.

Konsultan pajak sangat diperlukan karena konsultan pajak dapat membantu perusahaan tercegah dari berbagai jenis masalah perpajakan dan kerumitan perpajakan dan bagi konsultan pajak yang dekat dengan petinggi DJP, dapat mambantu perusahaan terhindar dari pemeriksaan pajak, denda pajak, bunga pajak, dan dapat membantu mempercepat proses pengembalian restitusi pajak dan lebih pajak. Jumlah konsultan pajak yang terdaftar per 11 Maret 2016 sebanyak 3.231 orang dan kemungkinan jumlah konsultan pajak akan semakin meningkat hal ini dapat terlihat bahwa banyak Wajib Pajak badan yang membutuhkan jasa konsultan pajak (www.pajak.go.id diakses pada tanggal 12 Mei 2018).

Robert Pakpahan, selaku direktur jendral pajak, kementerian keuangan sangat mendukung adanya konsultan pajak dalam suatu negara karena dapat menyadarkan masyarakat akan kewajiban membayar pajak, apalagi setiap tahun Wajib Pajak semakin bertambah. Direktur Jenderal Pajak, kementerian keuangan, Robert Pakpahan dan ketua IKPI Mochamad Subakir menandatangani MOU antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) tentang peningkatan kesadaran dan kepatuhan perpajakan, di kantor IKPI ([www. Beritasatu.com](http://www.Beritasatu.com) diakses pada tanggal 05 Juli 2018).

Salah satu Wajib Pajak Eza Yayang seorang musisi, merasa terbantu menggunakan jasa konsultan pajak, karena dia tidak mengerti soal urusan hitung- hitungan pembayaran SPT. Makanya ia mempercayakan kepada orang untuk mengurus pajaknya setiap tahun. Menurut Eza konsultan pajak sangat membantu dalam menyelesaikan permasalahan pajak dan selalu tepat waktu dalam membayar pajaknya.(news.ddtc.co.id diakses pada tanggal 06 Juli 2018).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2013) menunjukkan bahwa kualitas layanan konsultan pajak sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi minat Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak. Kualitas layanan yang didapatkan oleh Wajib Pajak dari konsultan pajak juga dapat dipertimbangkan sebagai faktor Wajib Pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak, sebab semakin prima layanan yang diberikan oleh konsultan pajak tersebut akan membuat Wajib Pajak terus menerus menggunakan jasa konsultan pajak.

Penelitian yang dilakukan Fenny (2014) menjelaskan bahwa sebagian konsultan pajak telah mengabaikan kepentingan umum demi kepentingan klien dan komersial dengan cara memfasilitasi tindakan-tindakan terkait penggelapan pajak. Terungkapnya kasus mengenai pelanggaran etika konsultan pajak menimbulkan kekhawatiran mengenai kurangnya penerapan terhadap etika konsultan pajak. Contoh kasus yang menimpa konsultan pajak di Indonesia adalah mengenai kasus konsultan pajak PT Metropolitan retailmart yang menyuap Gayus Tambunan bekas pegawai negeri sipil di DJP kemenkeu terkait kepengurusan keberatan pajak perusahaan tersebut. Selain itu gayus dinilai lalai menangani keberatan pajak PT Surya Alam Tunggal (SAT) yang berakibat pada kerugian negara sebesar Rp 570 juta. Gayus juga terlibat dalam kasus penggelapan pajak PT Megah Citra Raya. Gayus terbukti bersalah menerima gratifikasi saat menjabat petugas penelaah keberatan pajak di ditjen pajak. Gayus terbukti menerima gratifikasi sebesar US\$659.800 dan Sin\$9,6 juta. Oleh karena itu gayus juga dijerat dengan UU tindak pidana pencucian uang. Selama persidangan, gayus gagal membuktikan kekayaannya berupa uang Rp925 juta, us\$3,5 juta, us\$659.800, sin\$9,6 juta dan 31 keping logam mulai masing-masing 100 gram bukan berasal dari hasil tindak pidana.

Konsultan memiliki beberapa tipe konsultan pajak menurut penelitian yang dilakukan oleh Lusiana dan Eliana (2013) yang menjelaskan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dengan penghasilan tinggi dipengaruhi oleh peran konsultan pajak yang membantu Wajib Pajak tersebut. Dalam penelitian tersebut disebutkan bahwa dalam praktik di lapangan terdapat 3 tipe konsultan pajak yaitu *creative*

consultant, honest consultant, dan cautious consultant. Creative consultant adalah tipe konsultan pajak yang agresif dalam perencanaan pajak untuk klien yang membutuhkan. Konsultan pajak tipe ini memiliki jaringan (networking) yang luas dan dapat menangani permasalahan yang dialami oleh Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajibannya. *Honest consultant* adalah tipe konsultan pajak yang patuh terhadap peraturan dan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam bekerja, konsultan pajak ini bersikap jujur atas segala tindakan yang dilakukan dan tidak mengambil resiko untuk kebutuhan kliennya. *Cautious consultant* adalah konsultan pajak yang berusaha dalam meminimalkan pajak yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak. Konsultan pajak tersebut mencari celah dari suatu peraturan perundang-undangan (*grey area*). Penelitian ini membuktikan bahwa di Australia tipe konsultan yang lebih memenuhi kriteria yang diinginkan oleh Wajib Pajak adalah *honest consultant* karena dapat memotivasi Wajib Pajak dalam mematuhi undang – undang perpajakan.

Dengan adanya 3 tipe konsultan pajak tersebut maka Wajib Pajak saat ini memiliki persepsi masing - masing dalam hal menggunakan konsultan pajak. Wajib Pajak akan dihadapkan pada 2 pilihan yaitu apakah Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan akan mengikuti peraturan yang berlaku dengan konsultan pajak yang lurus atau melakukan cara lain dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan konsultan pajak yang dapat diajak bekerja sama.

Pada saat ini, Wajib Pajak masih ada yang kebingungan bagaimana mengisi form dan mengikuti prosedur untuk ikut tax amnesty. Beberapa peserta tax amnesty bahkan ada yang tidak tahu kategori apa yang disebut harta bersih. Dengan demikian, banyak beberapa Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan. “nah itu ada yang nggak tahu yang namanya aset. Misalnya punya laptop, itu aset atau bukan ternyata nilainya besar dia sudah keburu tidak malapor. Dia tahunya tabungan, emas, kadang mereka tidak mengerti. Aturannya juga jangan menggunakan bahasa pajak,” ujar salah satu konsultan pajak yaitu bapak Dani.

Dani mengatakan, “para Wajib Pajak ini telah berkonsultasi sejak sekitar dua minggu sebelum mendaftar tax amnesty. Dani menyebut Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan ini juga khawatir terkait gugatan RUU tax amnesty di mahkamah konstitusi”. Para Wajib Pajak mengincar tarif tebusan 2% dan nyaman dengan peraturan harta yang tidak diperiksa asalnya. (www.finance.detik.com diakses pada tanggal 12 mei 2018)

Pemberlakuan metode *self assessment* terhadap sistem, mekanisme, dan tata cara mengetahui dan memahami peraturan pelaksanaan hak dan kewajiban berdasarkan undang-undang nomor 28 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP), metode ini memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya secara mandiri tentang segala aspek pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak. Seiring perkembangan zaman peraturan perpajakan mengalami perubahan dan semakin kompleks, hal ini menyebabkan Wajib Pajak mau tak mau untuk mengetahui

peraturan perpajakan tersebut, namun karena latar belakang pendidikan Wajib Pajak yang berbeda-beda, kompleksnya peraturan perpajakan, sukarnya memahami bahasa peraturan menjadikan Wajib Pajak semakin kesulitan dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan.

Sebagai salah satu upaya mengatasi masalah tersebut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui *Account Representative* (AR) yang berada di masing - masing KPP dengan salah satu fungsi ar yaitu pembinaan kepada Wajib Pajak. Namun di sisi lain jumlah AR saat ini belum signifikan untuk dapat memberikan pembinaan dan/atau pelayanan secara optimal kepada Wajib Pajak yang memiliki perbandingan rata-rata seorang ar menangani sejumlah 3.948 Wajib Pajak (<http://www.ortax.org> diakses tanggal 12 mei 2018). Hal ini tidak menutup kemungkinan terhadap faktor-faktor lain yang menyebabkan kurang optimaan pembinaan AR kepada Wajib Pajak seperti rendahnya kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak.

Pendapat lain diungkapkan oleh Bobby (2013), dalam penelitiannya diungkapkan bahwa faktor pelayanan aparat pajak adalah faktor yang paling mempengaruhi keputusan Wajib Pajak di kota Cirebon untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Wajib Pajak orang pribadi di kota Cirebon merasa kurang puas dengan pelayanan aparat pajak kota Cirebon, maka dari itu, mereka memilih untuk memakai jasa konsultan pajak untuk membantu mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Di lain hal Wajib Pajak harus melakukan perencanaan dan manajemen perpajakan agar dapat meminimalisir jumlah pajak yang disetorkan, disamping itu tidak menutup kemungkinan bahwa sdm di seluruh perusahaan dapat mengatasi masalah perpajakan yang dihadapi oleh perusahaan tersebut, ditambah dengan kompleksnya peraturan perpajakan di Indonesia, hal ini mendorong perusahaan untuk melakukan upaya agar dapat mengatasi permasalahan perpajakan yang terjadi, salah satunya dengan menggunakan jasa konsultan pajak. Disamping hal tersebut keadaan dimana keterbatasan pengetahuan perpajakan perusahaan yang juga tidak dapat teratasi oleh AR menjadikan peluang Wajib Pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak semakin besar.

Dari penelitian-penelitian terdahulu juga menjelaskan beberapa alasan yang mendorong Wajib Pajak untuk menggunakan jasa tenaga ahli perpajakan seperti jasa konsultan pajak, menurut penelitian Fadheil (2013) alasan Wajib Pajak lebih memilih untuk menggunakan jasa konsultan pajak adalah karena jasa konsultan pajak mengurus segala macam persoalan yang berhubungan dengan masalah perpajakan dari mulai menghitung, pembuatan SPT pajak hingga penyetoran pajak. Selain hal ini, penelitian Syarty (2013:18) juga menjelaskan bahwa kepatuhan Wajib Pajak badan yang menggunakan jasa konsultan pajak terbukti lebih tinggi daripada kepatuhan Wajib Pajak badan yang mengurus sendiri pajaknya. Fokus penelitian dalam hal ini adalah Wajib Pajak badan efektif yang terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati serta telah melakukan aktivitas operasi minimal 1 tahun.

Berdasarkan pendapat dan hasil beberapa penelitian tersebut , dapat diketahui bahwa minat Wajib Pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak masih ada. Keberadaan konsultan pajak juga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajaknya. Oleh sebab itu peneliti mencoba untuk melakukan penelitian mengenai beberapa faktor yang memengaruhi minat Wajib Pajak badan untuk menggunakan jasa konsultan pajak.

Dilihat dari latar belakang yang telah dijabarkan diatas, beberapa faktor yang dapat mempengaruhi minat Wajib Pajak badan menggunakan jasa konsultan pajak. Dan berdasarkan konsep tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Tentang Konsultan Pajak, dan Persepsi Tentang *Account Representative* Terhadap Minat Dalam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Pada Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Kramat Jati”.

B. Perumusan Masalah

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak pada Wajib Pajak badan di KPP Pratama Kramat Jati?
2. Apakah persepsi tentang konsultan pajak berpengaruh terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak pada Wajib Pajak badan di KPP Pratama Kramat Jati?

3. Apakah persepsi tentang *Account Representative* berpengaruh terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak pada Wajib Pajak badan di KPP Pratama Kramat Jati?
4. Apakah pengetahuan perpajakan, persepsi tentang konsultan pajak, dan persepsi tentang *Account Representative* berpengaruh terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak pada Wajib Pajak badan di KPP Pratama Kramat Jati?

C. Tujuan Penelitian

berdasarkan permasalahan di atas maka tujuan dalam skripsi ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Kramat Jati.
2. Mengetahui pengaruh persepsi tentang konsultan pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan perpajakan pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Kramat Jati.
3. Mengetahui pengaruh persepsi *Account Representative* terhadap minat menggunakan jasa konsultan perpajakan pada Wajib Pajak badan di KPP Pratama Kramat Jati.
4. Mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, pengaruh persepsi tentang konsultan pajak, dan persepsi tentang *account representative*, secara simultan terhadap minat menggunakan jasa konsultan perpajakan pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Kramat Jati.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak - pihak sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

penelitian ini diharapkan menjadi tambahan wawasan bagaimana minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak pada Wajib Pajak Badan dapat dipengaruhi oleh beberapa indikator.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur pemecahan masalah yang berkaitan dengan minat menggunakan jasa konsultan pajak.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.