

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alam yang melimpah. Terdiri dari pulau-pulau yang jumlahnya lebih dari 17.000 pulau, serta wilayah yang sangat luas. Terdapat hasil hutan, laut, dan energi di dalam bumi yang bertumbuh kembang di Indonesia. Mengutip dari Artikel Anggaran dan Perbendaharaan (www.bppk.kemenkeu.go.id, diakses pada 12 Maret 2019 pukul 09:22), dalam UUD 1945 Pasal 33 ayat (3) sebagai dasar hukum sumber penerimaan negara, “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Hal tersebut mengartikan bahwa negara, khususnya dalam hal ini ialah pemerintah diberikan kewenangan oleh UUD 1945 untuk menguasai kekayaan alam yang terkandung di dalamnya sebagaimana digunakan untuk kemakmuran rakyat sebesar-besarnya dan digunakan juga sebagai sumber penerimaan negara. Namun, kenyataannya kekayaan sumber daya alam tidak dapat diandalkan dalam menunjang penerimaan negara yang paling utama di Indonesia. Mengingat sumber daya manusia di Indonesia yang mencapai 240 juta jiwa yang terdapat di seluruh wilayah Indonesia, cukup sulit untuk mengatur pembangunan serta pemerataan kesejahteraan rakyat. Sumber daya manusia yang banyak belum tentu berhasil mengelola secara efektif dan efisien kekayaan sumber daya alamnya. Butuh dukungan finansial yang besar dalam membangun

infrastruktur untuk memaksimalkan pengelolaan dan pengolahan sumber daya alam yang ada. Pertimbangan lainnya adalah karena sumber daya alam yang Indonesia miliki akan habis di masa yang akan mendatang, sehingga negara memilih pajak sebagai solusi dan prioritas utama dalam penerimaan negara. Maka dari itu, hasil sumber daya alam Indonesia dinilai belum mampu merealisasikan penerimaan negara yang utama melainkan pajak.

Dalam postur APBN 2017 ditetapkan jumlah pendapatan negara sebesar Rp1.750,3 triliun. Jumlah ini terdiri dari penerimaan perpajakan sebesar Rp1.489,9 triliun, penerimaan negara bukan pajak (PNBP) sebesar Rp250 triliun, dan penerimaan hibah sebesar Rp1,4 triliun (<https://www.kemenkeu.go.id/apbn2017>, diakses pada 12 Maret 2019 pukul 10:18). Selanjutnya pada tahun 2018, pendapatan negara tercapai Rp1.942.3 triliun atau 102.5%. Pendapatan tersebut didapat dari penerimaan perpajakan sebesar Rp1.521.4 triliun, Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Rp.407.1 triliun, dan penerimaan hibah sebesar Rp13.9 triliun. Realisasi penerimaan pajak untuk tahun 2018 sebesar Rp1.315,9 triliun atau tumbuh hingga 14,3%. Pertumbuhan perpajakan ini menurut Menkeu merupakan yang tertinggi sejak tahun 2012. Rasio pajak pun mencapai 11.5% dari Pendapatan Domestik Bruto (PDB) meningkat sebesar 0,8% dari tahun 2017 (<https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/ini-capaian-apbn-2018/>, diakses pada 12 Maret 2019 pukul 10:24).

Pajak yang merupakan sumber utama penerimaan negara harus menghasilkan jumlah yang lebih besar lagi pada tahun-tahun berikutnya. Hal tersebut dikarenakan pembiayaan atas kebutuhan negara akan semakin bertambah seiring

berjalannya waktu. Untuk menyesuaikan penerimaan pajak yang optimal dari wajib pajak yang terutang, maka pemerintah membentuk konsultan pajak yang dapat berkontribusi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Adanya jasa konsultan pajak dapat membantu wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan perundang-undangan perpajakan. Hal tersebut berkaitan dengan sebuah fenomena dimana peraturan perpajakan seiring perkembangan zaman mengalami perubahan yang semakin kompleks dan sulit dimengerti oleh wajib pajak, menjadikan alasan utama wajib pajak membutuhkan seseorang yang ahli dalam perpajakan untuk membantu melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Seperti pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan yang telah dirubah untuk keempat kalinya menjadi Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan (www.ketentuan.pajak.go.id, diakses pada 12 Maret 2019 pukul 10:53).

Terlebih jika ada wajib pajak yang awam mengenai pajak, ditambah terdapat sistem yang disebut sebagai *self assessment system* yang mengharuskan wajib pajak menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban pajaknya sendiri. Di lain hal WP harus melakukan perencanaan dan manajemen perpajakan agar dapat meminimalisir jumlah pajak yang disetorkan, disamping itu tidak menutup kemungkinan bahwa sumber daya manusia 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 (Munabari dan Aji, 2014).

Dalam hal ini, jasa konsultan pajak merupakan jasa yang diberikan oleh konsultan terkait penyelesaian masalah perpajakan yang dihadapi oleh wajib pajak baik badan maupun orang pribadi. Syarat untuk setiap orang yang akan menjadi konsultan pajak menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 111/PMK.03/2014 tentang Konsultan Pajak Pasal 2 diantaranya warga negara Indonesia (WNI), berdomisili di Indonesia, tidak terikat dengan pekerjaan atau jabatan pada Pemerintah/Negara dan/atau Badan Usaha Milik Negara/Daerah, berkelakuan baik yang dibuktikan dengan surat keterangan dari instansi yang berwenang, memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), menjadi anggota pada satu Asosiasi Konsultan Pajak yang terdaftar di Direktorat Jenderal Pajak, dan memiliki Sertifikat Konsultan Pajak (<https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2014/111~PMK.03~2014Per.HTM>, diakses pada 13 Maret 2019 pukul 13:25).

Konsultan pajak memberikan jasa mengenai perpajakan kepada wajib pajak dengan bermacam-macam jenisnya. Atas hak pemberian jasa perpajakan kepada wajib pajak tersebut, konsultan pajak terbagi berdasarkan jenis sertifikat izin praktiknya. Dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 111/PMK.03/2014 tentang Konsultan Pajak Pasal 4, dijelaskan bahwa Izin Praktik yang diberikan kepada Konsultan Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) terdiri dari: (a) Izin Praktik tingkat A; (b) Izin Praktik tingkat B; dan (c) Izin Praktik tingkat C (<https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2014/111~PMK.03~2014Per.>

HTM, diakses pada 13 Maret 2019 pukul 13:25). Menurut buku yang berjudul “30 Bisnis Berbasis Ide bagi Siapa pun”, jasa yang ditawarkan oleh konsultan pajak dapat berupa: (a) Konsultasi Perpajakan; (b) Pemenuhan Perpajakan; (c) Perencanaan Pajak; (d) Penelaahan Pajak; (e) Asistensi Perpajakan; (f) Keberatan Pajak; (g) Banding Pajak; (h) Restitusi; (i) Sistem dan Desain Pajak; (j) Administrasi Perpajakan; (k) *In House-Tax Training* (Hartanto dan Tjondro, 2013).

Selain mempunyai izin praktik, konsultan pajak juga harus terdaftar dalam suatu organisasi Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) yang dibentuk berdasarkan undang-undang yang berlaku. Anggota IKPI adalah Konsultan Pajak yang dengan keahliannya dan dalam lingkungan pekerjaannya, secara bebas dan profesional memberikan jasa perpajakan kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan (www.ikpi.or.id, diakses pada 13 Maret 2019 pukul 16:04). Jumlah konsultan pajak yang terdaftar semakin lama akan semakin banyak, mengingat setiap tahun ada penambahan wajib pajak juga. Data konsultan pajak terdaftar per 11 Maret 2016 sebanyak 3.231 orang (www.pajak.go.id, diakses pada 13 Maret 2019 16:58). Di tahun 2017, IKPI mempunyai cabang di seluruh Indonesia dengan anggota sekitar 3.356 orang konsultan pajak (www.ikpijakartautara.org/, diakses pada 13 Maret 2019 pukul 17:13). Dengan semakin banyaknya jumlah konsultan pajak yang terdaftar, maka semakin banyak juga wajib pajak yang minat menggunakan jasa konsultan pajak. Tinggi atau rendahnya tingkat permintaan atas jasa konsultan pajak dapat dilihat dari

frekuensi penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak (Hartanto dan Tjondro, 2013).

Salah satu kantor konsultan pajak di Jakarta Selatan yang merupakan tempat Peneliti melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di tahun 2018 ialah PT NAC Global Jakarta. Berdasarkan informasi yang didapat oleh Peneliti melalui wawancara dengan Direktur PT NAC Global Jakarta, pada tahun 2014 jumlah klien yang terdaftar di PT NAC Global Jakarta jumlahnya sebanyak 23 klien. Selanjutnya, pada tahun 2015 jumlah kliennya sebanyak 38 klien, tahun 2016 jumlah kliennya sebanyak 63 klien, dan pada tahun 2017 jumlah kliennya sebanyak 92 klien. Berdasarkan kenaikan jumlah klien dari tahun 2014 sampai dengan 2017 yang terdapat di salah satu konsultan pajak di Jakarta Selatan tersebut dapat dikatakan bahwa wajib pajak berminat menggunakan jasa konsultan pajak.

Salah satu faktor yang menyebabkan wajib pajak berminat menggunakan jasa konsultan pajak ialah kualitas jasa yang diberikan oleh konsultan pajak tersebut. Wajib pajak yang menggunakan konsultan pajak atau disebut dengan klien konsultan pajak terkadang tidak selamanya menetap pada konsultan pajak itu untuk periode selanjutnya. Menurut Clarissa dan Mangoting (2013), hal ini disebabkan karena klien pindah menggunakan jasa konsultan pajak lain atau wajib pajak mengurus kewajiban perpajakannya sendiri dikarenakan wajib pajak sudah mengerti bidang perpajakan ataupun memiliki tenaga tersendiri untuk mengurus bidang perpajakannya. Maka dalam hal ini, kualitas jasa konsultan pajak harus memenuhi kriteria tertentu agar menarik minat wajib pajak untuk menggunakannya

jasa konsultan pajak tersebut. Menurut Gronroos dalam Setiawan (2008) yang dikutip dalam penelitian Clarissa dan Mangoting (2013), merumuskan dimensi atau faktor faktor yang dipergunakan konsumen dalam menilai kualitas jasa dinyatakan dalam tiga kriteria pokok, yaitu menekankan pada hasil (*outcome related criteria*), menekankan pada proses (*process related criteria*), dan menekankan pada citra jasa (*image related criteria*).

Kualitas jasa konsultan pajak berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak. Hal ini dinyatakan dalam penelitian sebelumnya yaitu Wijaya (2013) yang dikutip dalam Pontoh, Elim, dan Budiarmo (2017) mengungkapkan bahwa kualitas layanan konsultan pajak berpengaruh terhadap Wajib Pajak Badan menggunakan jasa konsultan pajak. Penelitian lainnya dari Pontoh, Elim, dan Budiarmo (2017), faktor kualitas konsultan pajak berpengaruh signifikan secara parsial dan berpengaruh secara simultan terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak. Lalu, dalam penelitian Clarissa dan Mangoting (2013) mengungkapkan bahwa kualitas jasa konsultan pajak (*Accessibility and Flexibility, Reliability and Trustworthness, dan Service Recovery*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien atas jasa konsultan pajak di Surabaya.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak ialah persepsi wajib pajak tentang konsultan pajak. Dikutip dalam Supeno (2011), Persepsi fit tinggi apabila ada kesamaan persepsi antara konsultan pajak dengan klien yang ditangani pada aktivitas yang dihadapi (misalnya : konsultasi bidang pajak) atau kesesuaian citra antara konsultan pajak

dan klien (konsep teori ideosyncratic) oleh penulis (Gwinner, 1997) dan peneliti (Badri dan Alfi, 2012), citra yang tinggi (Beneza,1996). Semakin banyaknya konsultan pajak yang terdaftar tidak menutup kemungkinan bahwa wajib pajak harus selektif dalam pemilihan konsultan pajak yang akan membantunya untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Saat ini banyak wajib pajak orang pribadi yang menggunakan jasa konsultan pajak dan wajib pajak dituntut untuk selektif dalam memilih konsultan pajak yang baik dengan memperhatikan kriteria yang dibutuhkan, yaitu legalitas, kompetensi dan etika (Sutanto dan Tjondro, 2013). Pada tahun 2017, terdapat kasus dugaan pelanggaran pajak oleh Wakil Ketua DPR Fadli Zon dan Fahri Hamzah (<https://www.liputan6.com/news/read/2947524/kpk-ungkap-dugaan-pelanggaran-pajak-fahri-hamzah-dan-fadli-zon>, diakses pada 15 Maret 2019 pukul 20:35). Dalam sidang yang dilakukan oleh KPK, Jaksa Penuntut Hukum Komisi Pemberantasan Korupsi menunjukkan nota dinas yang menyatakan bahwa Fadli Zon tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) dari tahun 2011 sampai 2015. Sedangkan Fahri Hamzah dinyatakan bahwa SPT PPh pribadinya diisi tidak benar untuk tahun pajak 2013-2014, padahal ia mengakui menggunakan jasa konsultan pajak dalam menyelesaikan masalah perpajakannya sejak tahun 2004. Untuk itu sangat dibutuhkan sekali kriteria wajib pajak terhadap konsultan pajak yang kompeten terkait persepsi wajib pajak tentang konsultan pajak.

Persepsi wajib pajak terhadap konsultan pajak dapat mempengaruhi minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak berdasarkan penelitian terdahulu dari Munabari dan Aji (2014) dinyatakan bahwa variabel persepsi tentang

konsultan pajak berpengaruh signifikan secara parsial dan secara simultan terhadap minat wajib pajak badan menggunakan jasa konsultan pajak. Penelitian lainnya dari Sutanto dan Tjondro (2013) mengungkapkan bahwa adanya korelasi antara persepsi wajib pajak terhadap konsultan pajak dengan preferensi wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

Motivasi wajib pajak juga dapat mempengaruhi minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak. Menurut Melayu (2005) dalam penelitian Mangoting dan Sadijarto (2013) yang dikutip juga dalam penelitian Ginting, Pontoh, dan Sabijono (2017), motivasi berasal dari bahasa latin "*movere*" yang berarti "dorongan atau penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk menciptakan kepuasan". Wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak atas dasar motivasi yaitu motivasi dari wajib pajak itu sendiri ataupun dari luar wajib pajak. Berdasarkan penelitian dari Pontoh, Elim, dan Budiarmo (2017) mengungkapkan bahwa variabel motivasi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa konsultan pajak baik secara parsial dan simultan, dimana semakin tinggi motivasi dari wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan jasa konsultan pajak.

Atas dasar latar belakang di atas, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi minat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Maka dari itu, dalam penelitian ini Peneliti memutuskan untuk mengambil judul "**Pengaruh Kualitas Jasa, Persepsi Wajib**

Pajak Tentang Konsultan Pajak, dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Jasa Konsultan Pajak”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian Peneliti di atas mengenai latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang dibuat Peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kualitas jasa berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan jasa konsultan pajak?
2. Apakah persepsi wajib pajak tentang konsultan pajak berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan jasa konsultan pajak?
3. Apakah motivasi wajib pajak berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan jasa konsultan pajak?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat tujuan yang akan dicapai diantaranya ialah:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan jasa konsultan pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara persepsi wajib pajak tentang konsultan pajak terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan jasa konsultan pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara motivasi wajib pajak terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan jasa konsultan pajak.

D. Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat dari penelitian ini diantaranya yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Adanya penelitian ini berguna untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan jasa konsultan pajak.
- b. Penelitian ini digunakan untuk bahan referensi tambahan dan sumbangan pemikiran bagi peneliti-peneliti selanjutnya khususnya bagi mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi, konsentrasi Akuntansi Perpajakan.
- c. Penelitian ini digunakan sebagai gambaran untuk memperkuat hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan sebagai bahan untuk Peneliti dalam mengukur kemampuan dan pengetahuan yang didapatkan selama masa perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan. Serta berguna sebagai wawasan tentang profesi konsultan pajak.

- b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan untuk DJP tentang konsultan pajak agar meningkatkan penerimaan pajak sebagai sumber utama penerimaan negara.

c. Bagi Responden atau Obyek Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi sumber pengetahuan seputar perpajakan dan pengetahuan tentang profesi konsultan pajak yang dapat membantu wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajiban pajaknya, khususnya bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit.

d. Bagi Konsultan Pajak

Dengan adanya penelitian ini diharapkan sebagai sumber informasi bagi konsultan pajak tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit.