

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan sarana bagi pemerintah untuk mendapatkan penerimaan pendapatan, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dari masyarakat. Dimana penerimaan pendapatan tersebut berguna untuk membiayai pengeluaran serta pembangunan Negara dan juga menghidupi kebutuhan ekonomi masyarakat. Dapat dibayangkan, dalam kurun waktu 5 tahun kontribusi pajak bagi penerimaan pendapatan Negara memiliki nilai rata-rata lebih dari setengah dari total pendapatan Negara. Dimana rata-rata pendapatan Negara dari aspek pajak setiap tahun selalu mengalami peningkatan yang cukup tinggi, dilansir dari *website* resmi perpajakan di Indonesia, total peningkatan setiap tahun sebesar 17% selama kurun waktu 2009 sampai dengan 2012.

Seiring dengan adanya perkembangan zaman, peraturan perpajakan mengalami perkembangan dan terus berubah. Hal ini ditunjukkan dengan adanya perubahan sistem pemungutan perpajakan, yang semula *Official Assesment System* atau sistem pemungutan yang besarnya pajak terutang ditentukan sepenuhnya oleh fiskus menjadi *Self Assesment System* atau sistem pemungutan perpajakan dimana Wajib Pajak diberi wewenang sepenuhnya oleh pemerintah untuk melakukan administrasi perpajakannya secara mandiri, mulai dari menghitung, menyetor serta melaporkan pajak tersebut secara mandiri.

Belum lagi dengan berkembangnya teknologi di era globalisasi. Dimana dunia dituntut untuk serba canggih dan efektif. Perubahan tersebut memaksa dunia perekonomian terutama di dunia perpajakan untuk lebih berkembang.

Dimulai dengan adanya *e-faktur* atau faktur via elektronik yang diharapkan mempermudah para WP untuk melaporkan hingga menyetor pajak tanpa harus jauh-jauh berangkat ke Kantor pelayanan pajak.

Di dalam aplikasi tersebut sudah disediakan juga *e-SPT* atau SPT elektronik dan *user manual* bagi yang berminat menggunakan. Tidak cukup itu saja, juga ada fitur tanda tangan elektronik di dalamnya. Pemberlakuan ini juga ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak atau DJP(pasal 1 ayat (1) per 16/PJ/2014) (Munabari, 2014).

Dengan semakin kompleksnya perubahan peraturan perpajakan ini, mau tidak mau setiap wajib pajak harus memiliki modal pengetahuan perpajakan yang mumpuni, agar tidak ada lagi permasalahan dalam melakukan kegiatan perpajakan. Karena karakteristik dari beberapa WP badan berbeda-beda. Ada yang terlalu fokus terhadap omset perusahaan, sehingga mereka tidak punya cukup waktu untuk mengurus semua urusan pajaknya. Ada juga yang mengalami masalah dengan kinerja perusahaan yang kurang optimal, sehingga mereka tidak begitu mengikuti perkembangan dunia perpajakan. Jadi bukan tidak mungkin mereka masih kurang memahami dan mengetahui peraturan perpajakan yang baru ini.

Sebenarnya ada beberapa langkah yang dilakukan pemerintah dalam mengatasi masalah ini, diantaranya dengan dibentuknya AR atau *Account Representative* yang ada di masing-masing KPP di setiap daerah di Indonesia. Langkah tersebut diambil DJP dengan tujuan agar AR dapat memberikan pembinaan mengenai sistim perpajakan ataupun juga melalui penyuluhan terhadap masyarakat yang ada di setiap daerah.

Namun hal tersebut mengalami kendala juga, jumlah AR yang ada di Indonesia masih sangat kurang, dimana jika di rata-rata setiap AR kemungkinan menangani sekitar 3.900 wajib pajak (Munabari, 2014).

Sangat tidak optimal jika seorang AR menangani wajib pajak sebanyak itu. Belum juga tugas AR bukanlah untuk membantu menyelesaikan masalah perpajakan dari setiap WP, namun mereka hanya bertugas melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak, dan memberikan bimbingan ataupun himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak.

Dilain hal, tidak menutup kemungkinan wajib pajak di seluruh Indonesia terbentur dengan masalah pribadi ataupun pekerjaan, sehingga tidak ada waktu untuk mempelajari serta memahami pembaruan peraturan perpajakan yang baru. Meskipun berbagai upaya dilakukan DJP agar pajak bisa dipelajari oleh seluruh lapisan masyarakat, dimulai dari *dishare* melalui internet, sampai adanya layanan via telepon. Oleh karena itu peran pihak ketiga, atau tenaga ahli pajak atau konsultan pajak sangat dibutuhkan jasanya kalau melihat situasi yang terjadi saat ini. Jasa konsultan pajak diharapkan dapat menangani masalah wajib pajak dalam menyelesaikan kegiatan perpajakannya dan juga mengedukasi pihak wajib pajak dalam hal perpajakan.

Berkaitan dengan fenomena dan fakta diatas dari penelitian ini, variabel yang digunakan adalah beberapa faktor internal maupun eksternal dari setiap organisasi atau Wajib Pajak badan. Karena minat dari Wajib Pajak badan untuk menggunakan jasa konsultan pajak juga dipengaruhi oleh beberapa faktor internal dan eksternal dari setiap organisasi atau WP badan tersebut. Seperti kurangnya pengetahuan tentang perpajakan juga motivasi tinggi dari setiap organisasi untuk meningkatkan citra baik ataupun meningkatkan penghasilan

dengan meminimalisir kesalahan agar terhindar dari masalah pajak. Hal ini didukung dengan pernyataan Yuhertiana dan Sofyan (2010) mengungkapkan bahwa alasan klien menyewa jasa konsultasi karena klien membutuhkan pendidikan dan pelatihan agar koperasinya dapat maju. Karena sumber daya manusia yang dimiliki oleh Wajib Pajak Badan tidak semua mahir dalam mengatasi masalah perpajakan secara mandiri.

Disamping itu juga ada faktor eksternal yang juga tidak kalah pentingnya dengan internal. Seperti faktor persepsi yang dimiliki WP badan tentang konsultan pajak bagaimana ataupun kualitas dari aparat pajak. Salah satu alasan klien menggunakan jasa konsultan karena persepsi klien tentang konsultan yang memiliki pengetahuan lebih luas dan mendalam dibandingkan klien. Survey yang dilakukan *Management Consultancies Association* (2010) mengatakan hal yang senada, banyak industri di *United Kingdom* menggunakan jasa konsultan manajemen karena persepsi bahwa perusahaan tidak memiliki pengetahuan yang dimiliki oleh konsultan dan pengetahuan manajemen tersebut dapat membantu perusahaan mengambil keputusan yang lebih baik. Pendapat lain diungkapkan oleh Cahyono (2008), dalam penelitiannya diungkapkan bahwa faktor pelayanan aparat pajak adalah faktor yang paling mempengaruhi keputusan wajib pajak orang pribadi 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.

Variabel pertama yang digunakan dalam penelitian ini sebagai faktor yang mempengaruhi minat Wajib Pajak badan dalam menggunakan jasa konsultan

pajak adalah pengetahuan perpajakan. Kurangnya pengetahuan hingga informasi mengenai aturan dan juga perubahan-perubahan yang ada setiap saat menjadi salah satu beban atau masalah dalam dunia bisnis bagi Wajib Pajak Badan. Sistem perpajakan di Indonesia memiliki peraturan yang rumit dan sering berubah-ubah yang menyebabkan kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam memahami peraturan tersebut (Que, 2013). Hal ini membuat banyak wajib pajak kesulitan untuk memenuhi kewajibannya sehingga wajib pajak cenderung memilih untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Hasil penelitian oleh Munabari (2014), Que (2013) dan Prima (2016) yang mengaitkan pengetahuan tentang perpajakan dengan minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara pengetahuan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak dengan minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

Selain Pengetahuan tentang perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak juga terdapat faktor lain adalah persepsi tentang *Account Representative*. *Account Representative (AR)* menurut Direktorat Jendral Pajak (DJP;2008), adalah pegawai direktorat jendral pajak yang diberikan kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak tertentu. Dapat disimpulkan bahwa AR mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan atau himbauan, konsultasi, analisis, pengawasan dan pelayanan terhadap Wajib Pajak. AR sebagai gugus paling depan dalam mengatasi kurangnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak, dengan melalui sosialisasi dan konsultasi diharapkan AR dapat mengurangi kurangnya pengetahuan perpajakan oleh Wajib Pajak. Namun dengan melihat fenomena diatas tentang kurangnya sosialisasi dan kurangnya jumlah AR yang membuat kurang optimalnya

sosialisasi yang dilakukan. Hal ini membuat Wajib Pajak tidak mau membuang waktu mereka dengan memanggil Konsultan pajak demi mudahnya komunikasi dan memangkas waktu juga jarak. Dilain hal banyak Wajib Pajak yang tidak memiliki tenaga ahli dalam masalah pajak, dan tugas AR yang hanya melayani konsultasi saja, membuat mereka lebih memilih jasa konsultan pajak yang membantu memberikan solusi mengatasi masalah Wajib Pajak sampai benar benar selesai. Penelitian yang mengaitkan Persepsi Wajib Pajak tentang *Account Representative* dengan minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak adalah penelitian Munabari (2014), yang menunjukkan bahwa persepsi Wajib Pajak Badan tentang AR yang belum mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

Variabel yang digunakan selanjutnya adalah Kualitas pelayanan oleh jasa Konsultan Pajak. Kualitas pelayanan dan referensi dari orang terdekat tentang Jasa yang diberikan konsultan pajak yang menjadikan faktor minat WP dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Alasan yang paling mendorong karena jasa konsultan pajak mengurus segala macam persoalan ataupun masalah yang berhubungan dengan perpajakan. Hal ini didorong oleh Wijaya (2013), yang menyatakan bahwa 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.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Munabari (2014) menunjukkan bahwa faktor persepsi tentang konsutan pajak yang diproksikan memiliki pengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Hal ini

sejalan dengan Prima (2016) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan oleh konsultan pajak memiliki pengaruh terhadap minat Wajib Pajak Badan dalam menggunakan Jasa konsultan pajak.

Variabel selanjutnya adalah kualitas layanan oleh aparat pajak. Cahyono (2008), dalam penelitiannya diungkapkan bahwa faktor pelayanan aparat pajak adalah faktor yang paling mempengaruhi keputusan wajib pajak orang pribadi 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. Banyak memang Wajib Pajak yang merasaa kurang puas dan kurang faham dengan apa yang disampaikan oleh aparat pajak saat mengurus masalah perpajakannya. Maka faktor Kualitas yang diberikan oleh aparat pajak menjadi salah satu pendorong Wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Hasil penelitian yang dilakukan Cahyono (2008) dan Hartanto (2014) menunjukkan juga bahwa faktor kualitas layanan aparat pajak memiliki pengaruh terhadap minat WP badan dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

Selain keempat variabel diatas juga ada variabel internal dari Organisasi atau WP badan itu sendiri, yaitu *super ego motives*. Menurut Chelliah dan Davis (2011), *psychological expectations* yang dimiliki klien menjadi alasan klien memakai jasa konsultan. *Psychological expectations* tersebut dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu *ego needs*, *super ego motives*, dan *political motives* (Heller, 2002). Dimana *super ego motives* diartikan sebagai keinginan untuk mencapai sesuatu yang baik bagi organisasi, sebagai contoh, mencapai tujuan perusahaan (Heller, 2002). Permintaan wajib pajak atas jasa konsultan pajak

yang dipengaruhi oleh *super ego motives* menyebabkan wajib pajak memiliki tujuan untuk memperoleh laba bersih setelah pajak (*net income after tax*) yang tinggi. Untuk memperoleh *net income after tax* yang tinggi, tentunya wajib pajak harus mencapai target penjualan yang tinggi, lalu diikuti dengan pengeluaran biaya-biaya usaha yang efisien dan pembayaran pajak yang optimal. Dengan fokusnya mereka terhadap urusan perusahaan dan juga tidak adanya pegawai yang ahli dalam masalah perpajakan membuat WP badan lebih memilih untuk melimpahkan urusan perpajakannya kepada konsultan pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan Hartanto (2014) yang menunjukkan bahwa *super ego motives* memiliki pengaruh terhadap permintaan wajib pajak atas jasa konsultan pajak. Hasil penelitian tersebut sejalan juga dengan penelitian Celliah & Davis yang mengatakan bahwa *psychological expectations* berupa *super ego motives* memiliki pengaruh klien untuk menggunakan jasa konsultan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian pada bidang perpajakan dimana seberapa banyaknya minat yang dimiliki oleh Wajib Pajak badan dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Sehingga peneliti akan menggunakan lima variabel independen yang telah disebutkan diatas yaitu pengetahuan perpajakan, persepsi tentang AR, kualitas layanan jasa konsultan pajak, kualitas layanan oleh aparat pajak dan juga *super ego motives* yang menghubungkan dengan minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak dengan judul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Badan Dalam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak”.

Penelitian ini merupakan replikasi atau penelitian ulang dari penelitian Munabari (2014) yang menggunakan variabel yaitu pengetahuan perpajakan, persepsi tentang AR, persepsi tentang konsultan pajak sebagai variabel

Independen, dan menambahkan 2 variabel independen yaitu Kualitas Layanan oleh aparat pajak dan *super ego motives* dari penelitian Hartanto (2014).

Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah Objek dari penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Gresik Utara. Juga dengan sampel yang digunakan penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan, berbeda dengan penelitian Munabari (2014) dan Hartanto (2014) yang menggunakan Wajib Pajak Pribadi.

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak badan berpengaruh terhadap minat wajib pajak badan dalam menggunakan jasa konsultan pajak?
2. Apakah persepsi tentang *Account Representative* berpengaruh terhadap minat wajib pajak badan dalam menggunakan jasa konsultan pajak?
3. Apakah kualitas layanan jasa konsultan pajak berpengaruh terhadap minat wajib pajak badan dalam menggunakan jasa konsultan pajak?
4. Apakah faktor kualitas layanan aparat pajak berpengaruh terhadap minat wajib pajak badan dalam menggunakan jasa konsultan pajak ?
5. Apakah *super ego motives* berpengaruh terhadap minat wajib pajak badan dalam menggunakan jasa konsultan pajak?
6. Apakah pengetahuan perpajakan, persepsi tentang *Account Representative*, kualitas layanan jasa konsultan pajak, kualitas layanan aparat pajak, *super*

ego motives berpengaruh terhadap minat wajib pajak badan dalam menggunakan jasa konsultan pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

Bedasarkan perumusan masalah di atas, tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak badan terhadap minat wajib pajak badan dalam menggunakan jasa konsultan pajak.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi tentang *Account Representative (AR)* terhadap minat wajib pajak badan dalam menggunakan jasa konsultan pajak
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan jasa konsultan pajak terhadap minat wajib pajak badan dalam menggunakan jasa konsultan pajak.
4. Untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan perpajakan oleh aparat pajak terhadap minat wajib pajak badan dalam menggunakan jasa konsultan pajak.
5. Untuk menguji secara empiris pengaruh *super ego motives* yang dimiliki oleh wajib pajak badan terhadap minat wajib pajak badan dalam menggunakan jasa konsultan pajak.
6. Untuk menguji secara empiris pengaruh pengetahuan perpajakan, persepsi tentang *Account Representative*, kualitas layanan jasa konsultan pajak, kualitas layanan aparat pajak, *super ego motives* terhadap minat wajib pajak badan dalam menggunakan jasa konsultan pajak secara.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dengan penyusunan penelitian ini yaitu ;

1. Penulis, hasil penelitian menambah wawasan dalam ilmu pengetahuan serta meningkatkan pemahaman mengenai penerapan sistem administrasi pajak yang modern dan *feedback* yang akan diberikan oleh wajib pajak, apakah lebih efisien atau tidak.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan suatu bahan masukan dalam menyambut sistem administrasi perpajakan yang terbaru atau lebih modern.
3. Pihak lain, hasil penelitian sebagai bahan referensi serta dapat digunakan untuk menambah pengetahuan.

4. Bagi Universitas :

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur bagi penelitian selanjutnya tentang faktor yang mempengaruhi wajib pajak badan dalam menggunakan jasa konsultan pajak sehingga dapat bermanfaat sebagai bahan penelitian selanjutnya.