

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Permasalahan

Pandemik Covid-19 yang sangat memengaruhi keadaan ekonomi Indonesia di segala sektor usaha yang menjadikan pemerintah kerap melakukan pengalokasian penerimaan negara berupa pemberian insentif maupun subsidi sebagai bentuk perhatian kepada masyarakat khususnya pelaku usaha tentu menyebabkan postur pembiayaan negara meningkat. Sehingga untuk mengatasi hal ini, pemerintah kerap membentuk sistem dan peraturan perpajakan serta menata kembali tugas dan fungsi aparat pajak guna mengoptimalkan penerimaan pajak melalui peningkatan kepatuhan dari wajib pajak mengingat bahwa pajak merupakan aspek penerimaan negara yang memberikan kontribusi tertinggi setiap tahunnya.

Namun dengan peraturan perpajakan yang saat ini mengalami perubahan dari waktu ke waktu cenderung menimbulkan kesulitan bagi wajib pajak apabila dituntut untuk dapat mengikuti perubahan dan perkembangan yang ada dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak (Sutanto & Tjondro, 2013). Selain itu dengan mekanisme pemungutan pajak yang berasaskan *self assessment system* (SAS) yang menuntut wajib pajak berperan aktif dalam menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak terutang dengan benar sebagaimana ketentuan yang telah ditentukan dengan menggunakan media elektronik juga menjadi suatu hal yang dirasa cukup sulit untuk dilakukan bagi para pelaku usaha. Dikatakan demikian karena dibutuhkan pemahaman dan pengetahuan terkait peraturan perpajakan, kesadaran, dan kualitas pelayanan yang baik untuk menerapkan sistem ini (Putri & Setiawan, 2017).

Maka dari itu dengan segala keterbatasan yang ada, wajib pajak dapat menggunakan jasa konsultan pajak yang dijalankan oleh setiap profesional di bidang perpajakan sebagai salah satu alternatif untuk mengatasi kesulitan dalam menjalankan kegiatan perpajakannya dalam rangka memperoleh hak dan memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan (Wulandari, 2021). Namun walaupun demikian, jumlah konsultan pajak di Indonesia masih tergolong minim apabila dibandingkan dengan negara yang lain.

**Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Konsultan Pajak di Berbagai Negara.**

<b>Negara</b>	<b>Jumlah Konsultan Pajak</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak Aktif (2019)</b>	<b>Rasio Wajib Pajak per Konsultan Pajak</b>
Italia	>100.000	30.128.000	301
Jerman	>72.245	43.084.206	596
Spayol	>35.000	26.612.207	760
Inggris	>14.000	35.195.291	2.514
Indonesia	>6.204	45.950.440	7.407

Sumber: data diolah dari (Adigamova & Tufetulov, 2014), *Tax Administration 2021* OECD, dan (Direktorat Jenderal Pajak, 2022), 2022.

Data ini sejalan dengan penelitian (Putra et al., 2017) yang juga didukung oleh Sekretaris Umum Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) yang menyatakan bahwa Indonesia masih kekurangan konsultan pajak karena tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak dan jumlah penduduk yang mencapai angka 273,53 juta jiwa yang juga terus mengalami pertumbuhan. Selain itu dari 14,7 juta wajib pajak yang melaporkan surat pemberituannya pada tahun 2020, diketahui melalui data dari IKPI bahwa jumlah pengguna konsultan pajak di Indonesia kurang dari 20%. Minimnya jumlah konsultan pajak di Indonesia sebagai *partner* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) inilah yang menjadi salah satu alasan belum maksimalnya kepatuhan wajib pajak di Indonesia karena kurangnya sosialisasi yang dapat diperoleh wajib pajak (Putra et al., 2017). Selain itu penggunaan jasa konsultan pajak yang masih sangat rendah juga menjadi salah satu bentuk dari rendahnya kesadaran wajib pajak untuk bertindak patuh dalam menjalankan kewajibannya guna meningkatkan penerimaan perpajakan negara. Lebih lanjut dikatakan bahwa terdapat kesenjangan yang cukup besar antara individu tanpa legalitas yang tidak terdaftar sebagai konsultan pajak dengan konsultan pajak yang memang terdaftar pada asosiasi konsultan pajak dalam menawarkan jasa konsultasi pajak (Tjondro et al., 2019).

Hal inilah yang menjadikan penggunaan konsultan pajak di Indonesia masih harus ditingkatkan. Dikatakan demikian karena adanya efisiensi waktu serta kepastian karena keandalan, keahlian, serta kemudahan dari penggunaan jasa konsultan pajak tentu akan berdampak positif terhadap usaha wajib pajak serta penerimaan perpajakan negara. Sehingga dalam hal ini penting untuk memahami motivasi dari wajib pajak dalam memilih konsultan pajak terkait harapan dan ekspektasinya terhadap konsultan pajak yang lebih tinggi dan lebih luas dengan

adanya segala peraturan perpajakan yang harus dipenuhi sesuai asas SAS dengan menggunakan media elektronik (Tjondro et al., 2019). Selain itu apabila mengacu pada keterbatasan dan kesulitan yang dirasakan oleh wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya, alasan kuat penggunaan jasa konsultan pajak berasal dari diri wajib pajak itu sendiri yang berkaitan dengan pengetahuan, pemahaman, serta pengalaman apabila dibandingkan dengan konsultan pajak (Hartanto & Tjondro, 2013).

Terkait hal ini, pengetahuan dalam aspek perpajakan merupakan hal dasar yang penting untuk dimiliki oleh wajib pajak, karena akan sulit untuk menjalankan kewajiban perpajakan apabila wajib pajak tidak memiliki hal ini (Riadita & Saryadi, 2019). Sehingga bagaimana wajib pajak menyikapi sistem serta ketentuan umum dan tata cara pelaksanaan perpajakan dalam hukum yang diatur dalam peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia merupakan hal yang paling memengaruhi keputusan penggunaan jasa konsultan pajak ini. Mengingat kompleksnya sistem perpajakan serta banyaknya peraturan perpajakan dengan kondisinya yang cenderung cepat berubah tentu menyebabkan tingkat literasi perpajakan menjadi kurang memadai (Cheisviyanny & Helmy, 2014). Ditambah lagi dengan latar belakang pendidikan yang berbeda menjadikan wajib pajak semakin kesulitan untuk memahami bahasa undang-undang dalam peraturan perpajakan (Kusuma, 2017). Hal inilah yang menjadikan wajib pajak memerlukan bantuan dari pihak lain untuk mampu tetap patuh dalam menjalankan kewajibannya (Khairannisa & Cheisviyanny, 2019).

Selain kurangnya literasi hukum pajak, terdapat juga faktor eksternal dari fiskus dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajibannya. Faktor ini juga merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam pengambilan keputusan, karena segala kegiatan perpajakan tidak akan lepas dari campur tangan fiskus. Cahyono (2008) dalam (Hartanto & Tjondro, 2013) menyebutkan bahwa pelayanan aparat pajak merupakan faktor yang paling memengaruhi keputusan wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak, karena mereka akan cenderung memilih untuk

memanfaatkan penggunaan jasa ini apabila menginginkan pelayanan yang lebih baik dari pelayanan aparat pajak.

Keadaan pandemik yang menjadikan segala kegiatan berubah dengan melalui daring merupakan hal yang memengaruhi kualitas pelayanan aparat pajak yang dirasakan oleh wajib pajak. Hal ini disebabkan karena adanya keterbatasan cakupan yang dapat diberikan oleh *Account Representative* (AR) mengingat tidak dapat dilakukannya *visit* ke lapangan secara langsung yang mampu memengaruhi kualitas data yang diperoleh atas permintaan konfirmasi data ke wajib pajak (Laporan Kinerja DJP, 2020). Sehingga diketahui bahwa pada tahun 2020, rasio cakupan pemeriksaan hanya sebesar 2,42% untuk wajib pajak badan dan 1,11% untuk wajib pajak orang pribadi (Laporan Tahunan DJP, 2020). Keterbatasan inilah yang menyebabkan data tunggakan pemeriksaan kurang valid akibat kegiatan bekerja di rumah yang memengaruhi produktivitas pemeriksaan aparat pajak. Selain itu dari analisis mengenai penggunaan sumber daya dalam DJP terkait kegiatan pengawasan kepatuhan pembayaran, diketahui bahwa jumlah dan kemampuan AR masih belum merata pada tiap-tiap KPP yang menjadikan capaian kinerja pelayanan AR belum maksimal (Laporan Kinerja DJP, 2019).

**Tabel 1. 2 Perbandingan Jumlah Wajib Pajak Terdaftar dengan Jumlah Account Representative Tahun 2018-2020**

Keterangan	2020	2019	2018
Wajib pajak terdaftar	46.380.119	45.950.440	42.479.489
<i>Account Representative</i>	10.903	10.918	10.382
Proporsi wajib pajak yang dilayani AR	4.254	4.209	4.092

Sumber: data diolah dari (Laporan Tahunan DJP), 2022

Keadaan inilah yang menjadikan rendahnya kepatuhan wajib pajak, dikarenakan wajib pajak yang masih sangat bergantung pada konsultasi tatap muka secara langsung dengan pegawai unit vertikal yang dalam hal ini merupakan AR dalam melaksanakan kewajibannya (Laporan Kinerja DJP, 2020). Selain itu, efektivitas kegiatan penyuluhan dan edukasi pada tahun 2020 oleh aparat pajak yang diketahui menurun sebanyak 5,67% dibandingkan tahun sebelumnya merupakan hal yang memengaruhi pengetahuan dan keterampilan, kesadaran, serta perubahan perilaku wajib pajak (Laporan Kinerja DJP, 2020).

Atas penurunan intensitas wajib pajak dalam memperoleh pengetahuan terkait pelaksanaan kewajiban dari aparat pajak inilah yang menjadi salah satu alasan realisasi penerimaan pajak menurun sebesar Rp262,08 triliun pada tahun 2020. Selain itu walaupun PP Nomor 23 Tahun 2018 telah diberlakukan dengan segala fasilitasnya, kesadaran wajib pajak untuk membayarkan pajaknya masih tergolong rendah. Dikatakan demikian karena dari 65 juta lebih unit usaha di Indonesia, hanya sebanyak 540.327 wajib pajak yang melakukan pembayaran dengan memanfaatkan fasilitas dan sebanyak 1.122.288 wajib pajak yang melakukan pembayaran dengan tidak memanfaatkan fasilitas (Laporan Tahunan DJP, 2020). Maka dari itu dengan keadaan saat ini yang memengaruhi kinerja AR untuk melayani, mengawasi, serta memberikan konseling secara berkualitas kepada wajib pajak tentu mampu memengaruhi keputusan wajib pajak untuk menggunakan konsultan pajak guna memperoleh pelayanan yang lebih maksimal.

Kedua faktor inilah yang mampu menjadi bahan pertimbangan wajib pajak pelaku usaha untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Namun lebih daripada itu, penggunaan jasa ini pun tidak terlepas dari adanya kesadaran dari pelaku usaha ini sendiri. Meskipun telah terdapat pengetahuan perpajakan yang baik, kinerja fiskus yang baik, serta pemberlakuan peraturan terbaru yang dapat meringankan beban pajak berupa pemberian tarif final kepada pelaku usaha dengan peredaran bruto tertentu (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2021), tetapi tidak diwujudkan melalui kesadarannya sendiri, maka pemenuhan kewajiban pajak ini tetap tidak dapat dilaksanakan. Sebaliknya, walaupun terdapat kesulitan dalam memahami pajak akibat pengetahuan yang minim, prosedur pelayanan yang rumit, serta banyaknya *grey area* yang membingungkan wajib pajak, tetapi memiliki kesadaran bahwa kewajiban pajaknya tetap harus dipenuhi, maka wajib pajak tersebut dengan segala keterbatasannya dapat menggunakan jasa konsultan pajak (Basuki, 2018).

Maka dari itu apabila terdapat kesadaran terkait pentingnya membayar pajak, wajib pajak akan berusaha meningkatkan kepatuhannya agar terhindar dari sanksi yang dapat menimbulkan kerugian baik material maupun non material dalam hukum perpajakan (Rahayu, 2017). Hal inilah yang menjadikan peran konsultan

pajak penting untuk dipertimbangkan penggunaannya agar terhindar dari kekeliruan pelaksanaan kewajiban pajak karena mengingat adanya keterbatasan dari segi pengetahuan hukum pajak khususnya bagi pelaku usaha yang cenderung berasal dari tingkat pendidikan dan pendalaman pengetahuan yang beragam dengan keadaan kurangnya penyuluhan dan edukasi serta cakupan layanan yang dapat diberikan oleh AR (Clarissa & Mangoting, 2013).

Dari antara faktor yang telah disebutkan sebelumnya, beberapa faktor telah diteliti oleh peneliti terdahulu. Beberapa di antaranya adalah pada penelitian (Hartanto & Tjondro, 2013) yang menunjukkan bahwa apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang rendah serta pelayanan aparat pajak yang kurang berkenan, mampu menjadikan wajib pajak beralih menggunakan konsultan pajak untuk mengatasi permasalahan perpajakannya. Selain itu (Kusuma, 2017) menyatakan dalam penelitiannya bahwa apabila pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak tinggi, maka wajib pajak akan semakin bertindak patuh sehingga penggunaan jasa ini pun meningkat. Dalam penelitian ini juga dinyatakan bahwa pelayanan AR yang kurang memadai mampu meningkatkan penggunaan jasa konsultan pajak guna mendapat pelayanan yang lebih baik.

Namun berbeda dengan hal ini, penelitian yang dilakukan oleh (Munabari & Aji, 2014) menyatakan bahwa persepsi tentang AR tidak memberikan pengaruh terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak. Selain itu berdasarkan penelitian (Hardiningsih & Yulianawati, 2011) dinyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak baik yang dilakukan secara mandiri maupun dengan menggunakan kuasa. Dikatakan demikian karena pengetahuan yang diterima oleh wajib pajak tidak menjamin seorang wajib pajak untuk bertindak patuh dan menyadari kewajibannya. Maka dari itu apabila mengingat segala keterbatasan yang dimilikinya, diperlukan kesadaran dari masing-masing wajib pajak sebagai hal mendasar dalam diri wajib pajak itu sendiri untuk mampu memahami realitas serta bagaimana tindakan dan sikap yang sesuai dengan realitas tersebut dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan menggunakan jasa konsultan pajak (Anam et al., 2018).

Adanya inkonsistensi dari penelitian terdahulu menjadikan penelitian ini penting untuk dilakukan mengingat bahwa kepatuhan wajib pajak harus terus ditingkatkan guna memaksimalkan pendapatan negara dari dalam negeri yang dapat dilaksanakan dengan menggunakan penawaran yang timbul dari sisi pelaksana jasa konsultan pajak sebagai *partner* DJP. Penelitian ini juga menjadi penting untuk dilakukan karena dalam penelitian terdahulu masih relatif sedikit ditemui penelitian terkait variabel minat penggunaan jasa konsultan pajak sebagai variabel dependennya, karena pada penelitian sebelumnya lebih banyak menaruh fokus kepada kepatuhan pajak itu sendiri. Digunakannya kesadaran perpajakan sebagai variabel moderasi pada penelitian ini juga penting untuk melihat bagaimana kesadaran pelaku usaha dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Selain itu, perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yang berfokus pada subjek penelitian pelaku usaha kecil menengah yang memiliki karakteristik yang berbeda juga penting untuk diteliti. Hal ini dikarenakan persoalan wajib pajak terkait pemenuhan kewajibannya merupakan salah satu masalah yang besar bagi pelaku usaha ini akibat kurangnya literasi maupun sengaja abai (Movanita, 2019). Sehingga peneliti memfokuskan penelitian ini pada pelaku usaha di Kota Bandung mengingat jumlahnya yang cukup banyak apabila dibandingkan dengan kota maupun kabupaten lain di Provinsi Jawa Barat (Kemenkopukm, 2022).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Literasi Hukum Pajak dan Peran *Account Representative* terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak oleh Pelaku Usaha Kecil Menengah dengan Kesadaran Perpajakan sebagai Variabel Moderasi”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh literasi hukum pajak terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh pelaku usaha kecil menengah di Kota Bandung?
2. Bagaimana pengaruh peran *account representative* terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh pelaku usaha kecil menengah di Kota Bandung?

3. Bagaimana kesadaran perpajakan mampu memoderasi pengaruh antara literasi hukum pajak terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh pelaku usaha kecil menengah di Kota Bandung?
4. Bagaimana kesadaran perpajakan mampu memoderasi pengaruh antara peran *account representative* terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh pelaku usaha kecil menengah di Kota Bandung?

### **1.3 Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi kepustakaan yang berguna untuk menambah wawasan bagi pihak-pihak yang terkait khususnya tentang bagaimana pengaruh literasi hukum pajak dan persepsi tentang *account representative* terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak di perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia.

#### **1.3.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Aparat Pajak

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran dan masukan yang berguna sebagai bahan evaluasi ke depannya bagi para aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang terkait untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

2. Bagi Pelaksana Jasa Konsultan Pajak

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber informasi bagi para pelaksana jasa konsultan pajak terkait faktor apa saja yang mampu memengaruhi minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh pelaku usaha kecil menengah.