

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan pada suatu Negara dan kemajuan Negara itu sendiri sangat penting untuk menyejahterakan rakyat Indonesia. Maka dari itu pembangunan suatu Negara harus selalu ditingkatkan. Anggaran dalam membiayai pembangunan nasional menjadi pokok utama dalam melaksanakan pembangunan nasional tersebut. Salah satu upaya pemerintah dalam mencari anggaran tersebut ialah memanfaatkan sumber dana yang dihasilkan dari pajak. Pajak merupakan sumber dana yang cukup besar dalam pendapatan Negara, dimana pajak merupakan salah satu bagian yang termasuk dalam sektor ekonomi.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak dapat berhasil dengan dukungan berbagai pemangku kepentingan seperti otoritas pajak dan wajib pajak. Undang-undang perpajakan terus disosialisasikan oleh pihak Direktorat Jendral Pajak (DJP), namun pada kenyataannya banyak wajib pajak yang sulit memahami dan mengikuti perkembangan pengetahuan perpajakan.

Berdasarkan lembaga pemungutnya pajak digolongkan menjadi dua, yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak pusat dipungut serta dikelola oleh Pemerintah Pusat sedangkan Pajak daerah dipungut serta dikelola oleh Pemerintah Daerah. Salah satu cara pemerintah untuk meningkatkan pendapatan Negara dari sektor pajak yaitu menggantikan system perpajakan di Indonesia dari *Official Assessment System*

menjadi *Self Assessment System*. Perubahan pada system perpajakan digunakan pemerintah untuk melibatkan peran wajib pajak secara aktif. Sistem self assessment ini memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakan sendiri. Namun kenyataannya kepatuhan bukan merupakan tindakan yang mudah untuk direalisasikan.

Menurut data pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkalis diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama beberapa tahun terakhir masih di bawah 50%. Meskipun kinerja rasio kepatuhan formal penyampaian SPT mengalami peningkatan setiap tahunnya namun rasio kepatuhan ini masih jauh dari target yang diharapkan oleh DJP. Rasio kepatuhan wajib pajak tersebut diperoleh dari jumlah pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi dibandingkan dengan jumlah orang pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (data KPP Pratama Bengkalis, 2022)

Alternatif yang dapat menjadi pilihan bagi wajib pajak adalah dengan menggunakan jasa konsultan pajak yang mampu membantu wajib pajak dalam melaksanakan hal dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan *self assesment* yang diterapkan di Indonesia cukup menyulitkan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sehingga wajib pajak membutuhkan pihak lain yang dinilai lebih memahami dan mengetahui secara jelas tata cara pelaksanaan kewajiban perpajakan. Konsultan Pajak Merupakan salah satu pihak yang lebih memahami dan mendalami tata cara pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Dalam mendukung terciptanya kemajuan ekonomi melalui pajak yang lebih baik lagi, adanya jasa konsultan pajak merupakan salah satu profesi yang memberikan kontribusi tidak langsung. Menurut (Wulandari, 2021), Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 111/PMK.03/2014 tentang Konsultan Pajak Pasal 1 menyebutkan bahwa konsultan pajak adalah orang yang memberikan jasa konsultasi perpajakan pada wajib pajak dalam rangka melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan perundang-undangan perpajakan. Meskipun keberadaan jasa konsultan pajak yang diharapkan mampu membantu wajib pajak agar dapat memenuhi hak dan kewajibannya sesuai dengan aturan yang berlaku, seorang jasa konsultan juga bisa melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan aturan dan etika profesinya.

Menurut (Khairannisa & Cheisviyanny, 2019) konsultan pajak adalah orang yang membantu Wajib Pajak dalam menyelenggarakan hak dan kewajiban dalam bidang perpajakan melalui upaya pemberian jasa konsultansi, sehingga pelaksanaan hak dan kewajiban dapat selaras dengan peraturan perpajakan. Wajib pajak memilih menggunakan konsultasi pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya karena mereka kurang memahami peraturan perpajakan, merasa bahwa peraturan perpajakan rumit dan mempermudah dalam mencapai kepatuhan perpajakan.

Konsultasi perpajakan dipercaya dapat membantu Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak di Indonesia. Sudah banyak wajib pajak Indonesia yang menggunakan jasa profesional konsultan pajak agar dapat memenuhi kewajiban wajib pajak dalam upaya mematuhi peraturan perpajakan. Selain harus

memahami semua ketentuan dan sistem perpajakan, konsultan pajak dituntut untuk menghindari penyelewengan peraturan perpajakan atau adanya kesalahpahaman dalam interpretasi ketentuan pajak. Disebabkan adanya perubahan beberapa tarif dan peraturan perpajakan yang ditetapkan oleh pemerintah serta Indonesia yang sedang gencar-gencarnya menerapkan self assessment system. Wajib pajak orang pribadi bertanggung jawab untuk memenuhi sendiri semua hak dan kewajibannya yang berkaitan dengan perpajakan. Wajib pajak berepentingan untuk mengikuti perkembangan peraturan perpajakan yang selalu berubah dan semakin kompleks sebagai akibat dari perkembangan tersebut (Salim & Irham, 2023).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi menggunakan layanan konsultan pajak menurut penelitian (Angelita & Darmawati, 2022), faktor pertama adalah tingkat keahlian atau pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak, yang berdampak signifikan terhadap minat wajib pajak dalam mempekerjakan penasihat pajak. Pengetahuan yang dimiliki wajib pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan konsultan pajak. Karena Wajib Pajak kurang memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk memahami peraturan perundang-undangan yang mengatur perpajakan, maka Wajib Pajak memilih untuk menggunakan jasa konsultan pajak sebagai stand-in untuk memenuhi kewajiban hukum tersebut.

Pengetahuan tentang peraturan perpajakan, fungsi membayar pajak, dan sistem perpajakan di Indonesia memiliki peran penting untuk menumbuhkan perilaku patuh pajak karena bagaimana mungkin wajib pajak harus patuh apabila mereka tidak

mengetahui bagaimana peraturan perpajakan, misalnya bagaimana wajib pajak bila menyerahkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu jika mereka tidak mengetahui kapan jatuh tempo penyerahan SPT. Selain itu, banyak dari wajib pajak yang masih kesulitan dalam mengisi lembar Surat Pemberitahuan (SPT). Kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan ketidaktahuan masyarakat tentang pentingnya peranan pajak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang pada akhirnya membuat masyarakat enggan memberikan kontribusi yang semestinya dan menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Faktor selanjutnya adalah kualitas tingkat pelayanan oleh fiskus, Pelayanan diartikan sebagai bentuk bantuan dalam menyiapkan keperluan seseorang oleh orang lain di mana dalam hal ini adalah fiskus dan wajib pajak. Pemberian pelayanan yang berkualitas dapat memengaruhi preferensi serta kepercayaan wajib pajak terhadap fiskus dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut (Widajantie & Anwar, 2020), Pelayanan petugas juga berperan penting dalam ketaatan pajak. Pelayanan adalah cara petugas menolong, mengelola, atau menyediakan semua kebutuhan yang diperlukan wajib pajak.

Namun kualitas pelayanan fiskus juga bisa menjadi hal yang mendorong para wajib pajak memilih menggunakan layanan konsultan pajak, dikarenakan pelayanan yang disediakan oleh fiskus kurang memuaskan dan kurang detail dalam melayani keperluan wajib pajak. Menurut penelitian oleh (Hartanti & Nuryatno, 2019) kualitas pelayanan fiskus merupakan hal yang dapat mendorong wajib pajak memilih jasa

konsultan pajak. Petugas pajak, fiskus, atau pihak lain yang memenuhi syarat memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat umum sebagai hak wajib pajak. Otoritas pajak menyediakan layanan mereka untuk membantu pembayar pajak memenuhi tugas pajak mereka, serta menerapkan aturan pajak. Wajib pajak harus mempertimbangkan berbagai pendapat mengenai perlunya menggunakan jasa konsultasi dan tingkat pekerjaan yang diberikan.

Pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan sistem pemungutan *Self Assessment system* untuk meningkatkan kepatuhan dan secara tidak langsung meningkatkan penerimaan bagi negara. Permintaan atas jasa konsultan pajak oleh Wajib Pajak yang tinggi salah satunya disebabkan karena pelayanan aparatur pajak atau fiskus yang tergolong kurang memuaskan. Pelayanan aparat pajak yang kurang berkenan bagi wajib pajak membuat wajib pajak lebih memilih untuk beralih kepada konsultan pajak. Sehingga variabel persepsi pelayanan aparatur pajak atau fiskus digunakan sebagai salah satu variabel dalam penelitian ini.

Kemudian faktor yang ketiga adalah sanksi perpajakan. Sanksi pajak dikenakan pada seorang wajib pajak bila melakukan keterlambatan atau pelanggaran. Ada dua macam sanksi dalam pajak yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi adalah sanksi yang dikenakan dengan melakukan pembayaran kerugian finansial pada negara karena pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan dan benteng hukum agar norma perpajakan dipatuhi (Supriatiningsih &

Jamil, 2021). Sanksi perpajakan yang tinggi menyebabkan wajib pajak sebisa mungkin menghindari sanksi tersebut, wajib pajak berusaha mengatur dan merencanakan perpajakannya dengan menggunakan jasa konsultan pajak.

Ketegasan sanksi dapat mempengaruhi apakah seorang wajib pajak tertarik untuk menggunakan bantuan konsultan pajak atau tidak hal ini dikarenakan hukuman yang berat membuat seseorang merasa seolah-olah harus membayar pajak. Pemerintah lebih siap untuk menerapkan sanksi terhadap pajak yang gagal memenuhi komitmen hukumnya berkat penerapan sistem penilaian sendiri dalam sistem pemungutan pajak. Peraturan-peraturan mengenai sanksi terhadap Wajib Pajak yang melanggar dan tidak melaksanakan kewajibannya juga dilakukan oleh Pemerintah. Pemerintah berupaya untuk dapat melakukan pengawasan terhadap kepatuhan dan kesesuaian Wajib Pajak Hal tersebut penting untuk dipertimbangkan Wajib Pajak karena menimbulkan perasaan khawatir ketika tampaknya kewajiban tidak dilaksanakan dengan benar (Hartanti & Nuryatno, 2019).

Faktor selanjutnya adalah sosialisasi perpajakan, sosialisasi berasal dari kata sosial yang berarti berkenaan dengan masyarakat. Sedangkan kata sosialisasi berarti proses belajar seseorang anggota masyarakat untuk mengenal dan menghayati kebudayaan masyarakat di lingkungannya. Sosialisasi adalah proses yang membantu individu melalui media pembelajaran. Kalau dihubungkan dengan pajak, maka sosialisasi perpajakan merupakan proses yang membantu wajib pajak melalui berbagai media informasi untuk mengetahui berbagai hal mengenai pajak (Imanuha, 2022).

Berbagai cara telah dilakukan oleh pemerintah agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang masih rendah. Dilihat dari fenomena diatas masih banyak wajib pajak yang belum menunaikan kewajibannya maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak masih rendah. Untuk itu sangat diperlukannya program sosialisasi untuk mengatas masalah mengenai kurangnya kepatuhan wajib pajak.

Adapun fenomena yang dapat ditangkap dari informasi diatas adalah terdapat kurangnya minat para wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan juga kurangnya kepatuhan wajib pajak mengenai sistem perpajakan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan para wajib pajak tentang perpajakan, pelayanan aparat pajak yang mungkin kurang memuaskan, dan selain itu banyak wajib pajak yang menyepelekan tentang sanksi perpajakan yang akan diterima apabila wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya, kemudian terakhir yang menjadi penyebabnya yaitu kurangnya sosialisasi perpajakan yang seharusnya bisa membantu para wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan fenomena diatas wajib pajak memerlukan memerlukan suatu pihak yang dapat membantu mereka dalam melaksanakan perpajakannya, Wajib pajak bisa memilih menggunakan konsultan pajak untuk menjalankan hal-hal terkait perpajakan karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman juga sosialisasi terhadap kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak tersebut. Sulit untuk membentuk sistem perpajakan yang baik dalam suatu negara tanpa ikut andilnya konsultan pajak. Penggunaan jasa konsultan pajak dapat memberikan solusi untuk masalah perpajakan yang mereka hadapi, penggunaan jasa konsultan pajak dibutuhkan oleh wajib pajak



karena dinilai memiliki pengetahuan atau sebagai wakil wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam penelitian ini ada beberapa faktor yang akan diteliti terkait bagaimana persepsi serta bagaimana minat para wajib pajak menggunakan layanan konsultasi perpajakan di Kabupaten Bengkalis serta pengaruhnya dengan pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan ketegasan sanksi pajak, kemudian bagaimana sosialisasi perpajakan dapat memoderasikan variabel tersebut.

Penelitian ini mengacu kepada penelitian yang dilakukan oleh (Angelita & Darmawati, 2022) dengan judul “Faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Konsultan Pajak”. Penelitian tersebut menggunakan pengetahuan perpajakan, motivasi wajib pajak, ketegasan sanksi pajak, kualitas pelayanan otoritas pajak, dan persepsi tentang konsultan pajak sebagai variabel independen, kemudian ketertarikan penggunaan konsultan pajak sebagai variabel dependen. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di DKI Jakarta dalam minat menggunakan jasa konsultan pajak. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel dan objek yang diteliti. Pada penelitian ini penulis meneliti pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan ketegasan sanksi pajak sebagai variabel independen, minat menggunakan jasa konsultan pajak sebagai variabel dependen, dan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi. Kemudian objek yang diteliti, objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bengkalis.

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, maka peneliti tertarik

untuk melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sosialisasi Pajak Sebagai Variabel Moderasi : Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Ketegasan Sanksi Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Bengkalis).”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan kajian-kajian mengenai akuntansi dan perpajakan, banyak faktor yang dapat mempengaruhi pilihan menggunakan layanan konsultasi pajak.

Maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- 1) Wajib pajak kurang memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk memahami peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan sehingga mereka memilih menggunakan jasa konsultan pajak
- 2) Minimnya upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak
- 3) Banyaknya wajib pajak yang belum sadar akan pentingnya membayar pajak
- 4) Masih rendahnya tingkat keahlian dan pemahaman wajib pajak tentang penerapan sistem *self assessment* sehingga membuat mereka memilih menggunakan bantuan jasa konsultan pajak
- 5) Masih banyaknya wajib pajak yang tidak mengetahui tentang adanya layanan konsultasi pajak yang dapat membantu para wajib pajak dalam melaksanakan

kewajiban perpajakannya.

- 6) Masih kurangnya bukti nyata pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak
- 7) Masih kurangnya pengetahuan dan wawasan masyarakat tentang ketegasan sanksi pajak
- 8) Sosialisasi perpajakan masih belum efektif dan wajib pajak cenderung kurang berminat dalam mengikuti sosialisasi pajak
- 9) Masih minimnya sosialisasi perpajakan yang menyebabkan wajib pajak tidak memahami serta kurangnya pengetahuan tentang bagaimana caranya melakukan kewajiban perpajakan.
- 10) Masih banyaknya kesalahan para wajib pajak dalam mengurus kewajiban perpajakannya.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar terfokusnya penelitian ini maka penulis akan membatasi masalah ini dengan Pengetahuan Perpajakan (X1), Pelayanan Fiskus (X2), Ketegasan Sanksi Pajak (X3) sebagai variabel independen, Kemudian Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y) sebagai variabel dependen atau terikat dan Sosialisasi Perpajakan (Z) sebagai variabel moderasi dengan Wajib Pajar Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis sebagai objek penelitian.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas dan untuk membatasi permasalahan yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan fiskus terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak?
3. Bagaimana pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak?
4. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi?
5. Bagaimana pengaruh pelayanan fiskus terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi?
6. Bagaimana pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama

Bengkalis.

2. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bengkalis.
3. Pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bengkalis.
4. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bengkalis.
5. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bengkalis.
6. Pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bengkalis.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
  - a) Sebagai bahan referensi tambahan dalam memperkaya disiplin ilmu pengetahuan dan sumbangan pemikiran bagi pengembang disiplin Ilmu

Akuntansi Perpajakan, pada Program Studi Akuntansi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

- b) Sebagai masukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ada kaitannya dengan pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak.

## 2. Manfaat Secara Praktis

### a) Bagi Peneliti

- 1) Dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta pemahaman peneliti mengenai profesi konsultan pajak.
- 2) Digunakan untuk mengukur kemampuan peneliti dalam menerapkan apa yang sudah didapatkan selama masa perkuliahan dengan kenyataan dilapangan.

### b) Bagi DJP

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai cara meningkatkan Penerimaan Pajak.

### c) Bagi Responden atau Obyek Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran seputar pengetahuan pajak dan konsultan pajak bagi wajib pajak orang pribadi

yang terdaftar di KPP Pratama Bengkulu.

d) Bagi Konsultan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor yang mempengaruhi minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bengkulu.