

# **BABI**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia tengah berusaha keras untuk melakukan pembangunan pada saat ini dengan tujuan untuk mencapai kemajuan sebagai negara berkembang. Upaya tersebut melibatkan berbagai sektor, termasuk ekonomi, infrastruktur, pendidikan, dan lainnya dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memajukan negara secara keseluruhan. Oleh sebab itu, Indonesia memerlukan banyak sumber pendapatan untuk membiayai berbagai sektor pembangunan yang ada. Perwujudan pembangunan yang dilakukan untuk memajukan kesejahteraan masyarakat. Ada berbagai macam sumber pendapatan yang diterima di Indonesia, salah satunya yaitu pajak. Pemerintah sedang berusaha dengan berbagai cara untuk meningkatkan penerimaan fiskal yang berasal dari sektor perpajakan (Hartanti & Nuryatno, 2019).

Pajak merupakan kontribusi yang diberikan oleh warga kepada pemerintah, dan pemerintah memiliki kewenangan untuk menetapkan besaran kontribusi tersebut. Sebagai syarat untuk menjadi wajib pajak, seseorang perlu memiliki NPWP, yang berfungsi sebagai tanda resmi, memastikan pembayaran pajak secara teratur, dan memantau administrasi pajak secara efisien. NPWP ini membantu pemerintah dalam mengidentifikasi dan mengelola kontribusi pajak dari setiap wajib pajak. (Mardiasmo, 2016:32)

Dengan pertumbuhan ekonomi, Indonesia memutuskan untuk memodernisasi sistem perpajakannya dengan menerapkan *self-assessment system*. Sistem ini dirancang untuk mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak, di mana wajib pajak secara aktif berpartisipasi dalam menilai dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Harapannya, pendekatan ini dapat membuat wajib pajak lebih terlibat, transparan, dan bertanggung jawab terhadap kewajiban pajak mereka (Listiyani & Febrianti, 2021). Dalam kondisi ini, tugas wajib pajak mencakup perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak secara independen. Meskipun banyak individu sudah terdaftar sebagai wajib pajak, hanya sedikit yang benar-benar melaksanakan tanggung jawab melaporkan pajak secara mandiri. Hal ini juga terjadi di Kota Batam, di mana sudah banyak masyarakat yang menjadi wajib pajak. Data lima tahun terakhir dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan secara spesifik menunjukkan jumlah wajib pajak yang terdaftar.

**Tabel 1.1** Jumlah WPOP, WPOP lapor, dan WPOP yang Tidak lapor.

Tahun	2018	2019	2020	2021	2022
WPOP terdaftar	290.808	308.712	341.939	370.573	400.034
WPOP lapor	49.258	53.500	52.788	56.117	61.019
WPOP tidak lapor	241.550	255.212	289.151	314.456	339.015

**Sumber:** KPP Pratama Batam Selatan

Dari data tersebut, terlihat bahwa jumlah wajib pajak meningkat setiap tahun. Namun, perlu diingat bahwa hanya sedikit orang yang secara aktif melaporkan pembayaran pajak. Sebagai contoh, pada tahun 2018, dari total 290.808 wajib pajak yang terdaftar, hanya 49.258 yang telah mengajukan laporan pajak. Oleh karena itu, terdapat 241.550 wajib pajak lainnya yang belum melaporkan kewajiban pajak mereka. Pada tahun 2019, terjadi peningkatan jumlah

orang yang terdaftar sebagai wajib pajak sebanyak 308.712 dan terjadi peningkatan dalam jumlah wajib pajak yang melaporkan pajak, yakni sebanyak 53.500. Hal ini menandakan adanya kemajuan dalam tingkat pelaporan pajak oleh Wajib Pajak pada tahun 2019. Walaupun demikian, masih terdapat 255.212 wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban melaporkan pajak, menunjukkan bahwa pencapaian target pelaporan oleh Wajib Pajak yang terdaftar masih belum optimal.

Pada tahun 2020, jumlah Wajib Pajak (WPOP) yang terdaftar meningkat menjadi 341.939, namun terjadi penurunan pada jumlah Wajib Pajak yang melaporkan pajaknya, hanya mencapai 52.788. Hal ini mencerminkan penurunan dalam tingkat pelaporan pajak dibandingkan dengan tahun sebelumnya, dengan 289.151 Wajib Pajak yang tidak melakukan pelaporan pajak pada periode tersebut. Anda telah memberikan tafsiran yang tepat. Pada tahun 2021, meskipun terdapat 370.573 Wajib Pajak yang terdaftar dan jumlah wajib pajak yang melaporkan pajak meningkat menjadi 56.117, masih ada tantangan signifikan. Sebanyak 314.456 wajib pajak tetap tidak melaporkan kewajibannya. Jumlah yang tidak melapor mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2022, situasinya juga belum menunjukkan peningkatan yang signifikan, dengan 400.034 wajib pajak terdaftar dan 61.019 yang melaporkan pajaknya, meninggalkan 339.015 wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya. Kendala dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajak seringkali menjadi hambatan bagi sebagian Wajib Pajak.

Umumnya, tantangan utama yang dihadapi oleh wajib pajak adalah dalam proses pelaporan pajaknya, hal ini seringkali disebabkan oleh kurangnya pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan. Kompleksnya aturan perpajakan membuat wajib pajak sulit memenuhi kewajiban pajak. Keterbatasan pengetahuan mendorong mereka menggunakan jasa konsultan pajak untuk bimbingan dan bantuan dalam pelaporan pajak. Konsultan pajak berfungsi sebagai panduan untuk membantu orang yang memiliki kewajiban membayar pajak agar dapat membuat keputusan yang benar. Mereka juga memastikan bahwa orang tersebut mematuhi semua peraturan perpajakan yang berlaku. Selain itu, konsultan pajak turut membantu mencegah terjadinya kesalahan dalam pelaporan pajak, menjadikan kehadiran mereka sangat penting dalam menangani berbagai permasalahan yang terkait dengan perpajakan.

Pemenuhan kewajiban wajib pajak untuk melaporkan perpajakannya, dibutuhkan motivasi yang berasal dari wajib pajak. Untuk melaporkan pajak secara akurat sesuai peraturan yang berlaku, wajib pajak perlu memahami aspek perpajakan dan memiliki motivasi untuk memanfaatkan layanan konsultan pajak. Keinginan wajib pajak yang tulus dan pendekatan pikiran yang benar dalam pelaporan pajak dapat berdampak positif bagi mereka dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Untuk itu, peranan konsultan pajak sangat penting untuk mendorong wajib pajak tetap patuh terhadap sistem dan jadwal perpajakan dari wajib pajak. Dengan adanya peranan konsultan pajak, pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak akan tepat dan sesuai dengan jumlah kewajiban perpajakan yang telah dibayarkan.

Selain itu, jika wajib pajak terlambat melaporkan pajak, hal ini akan berakibat pada pemberian sanksi. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak melibatkan aspek administratif, termasuk denda atas keterlambatan pembayaran pajak dan penerapan bunga setiap bulan jika pembayaran tidak dilakukan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Untuk menghindari sanksi tersebut, wajib pajak haruslah melaporkan pajaknya tepat waktu. Adanya bantuan dari konsultan pajak, wajib pajak dapat menghindari pengenaan sanksi perpajakan. Konsultan pajak memiliki peran membantu untuk mengingatkan wajib pajak agar melaporkan kewajiban perpajakannya tepat waktu sesuai dengan batas yang telah ditetapkan.

Faktor lain yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memanfaatkan jasa konsultan pajak adalah kualitas layanan dari instansi fiskus. Jika layanan yang diberikan oleh instansi fiskus tidak sesuai dengan harapan dan ekspektasi wajib pajak, hal ini dapat menyebabkan ketidaktermotivasi atau keengganan mereka untuk melakukan pelaporan pajak. Oleh karena itu, terus dilakukan upaya perbaikan untuk memberikan pelayanan dan bimbingan yang memuaskan. Dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, konsultan pajak dapat berperan sebagai *partner* yang membantu wajib pajak. Keterlibatan wajib pajak dalam memanfaatkan jasa konsultan pajak mungkin dipicu oleh dorongan pribadi dari wajib pajak itu sendiri. Dengan demikian, penggunaan layanan konsultan pajak memiliki potensi untuk membentuk karakter dan perilaku wajib pajak, serta meningkatkan tingkat ketaatan dalam melaporkan kewajiban pajak mereka.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan variasi dalam pengaruh faktor-faktor seperti pengetahuan perpajakan, motivasi wajib pajak, dan sanksi

perpajakan terhadap minat atau keputusan wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Hal ini menunjukkan kompleksitas dan keragaman dalam faktor-faktor yang memengaruhi perilaku wajib pajak dalam memanfaatkan layanan konsultan pajak. Hartanti & Nuryatno (2019) menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan dan motivasi wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Di sisi lain, penelitian Abdullah & Yudawirawan (2023) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki dampak signifikan terhadap penggunaan konsultan pajak, sedangkan motivasi wajib pajak tidak memberikan dampak signifikan pada penggunaan jasa konsultan pajak. Penelitian terkait lainnya oleh Listiyani & Febrianti (2021) menyatakan bahwa motivasi wajib pajak secara parsial signifikan memengaruhi penggunaan jasa konsultan pajak, dan sanksi perpajakan juga secara parsial signifikan memengaruhi penggunaan jasa konsultan pajak.

Dengan landasan latar belakang ini dan dengan tujuan untuk menyelidiki lebih lanjut isu-isu tersebut, penulis tertarik untuk menjalankan penelitian ini dengan Judul **"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT DALAM MENGGUNAKAN JASA KONSULTAN PAJAK"**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, terlihat bahwa penelitian ini mengidentifikasi beberapa masalah yang perlu diteliti.

1. Tingkat ketaatan wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya masih rendah berdasarkan data yang ada

2. Keterbatasan pemahaman mengenai peraturan perpajakan membuat wajib pajak merasa perlu untuk melibatkan jasa konsultan pajak.
3. Kurangnya motivasi dari pihak wajib pajak menjadi faktor utama dalam mempertimbangkan penggunaan jasa konsultan pajak.
4. Wajib pajak cenderung berusaha menghindari akibat sanksi perpajakan, sehingga mereka mencari dukungan dari konsultan pajak untuk mengelola kewajiban perpajakannya.
5. Kelemahan dalam kualitas layanan dari instansi fiskus dapat mendorong wajib pajak untuk mempertimbangkan opsi menggunakan jasa konsultan pajak.

### **1.3 Batasan Masalah**

Merinci identifikasi masalah sebelumnya, penelitian ini memiliki sejumlah batasan untuk memfokuskan isu yang akan diselidiki:

1. Variabel yang akan diuji mencakup Pengetahuan Perpajakan (X1), Motivasi Wajib Pajak (X2), Sanksi Perpajakan (X3), Kualitas Pelayanan Fiskus (X4), dan Minat dalam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y).
2. Penelitian ini terfokus pada minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Peneliti telah menyusun pertanyaan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Pengetahuan Perpajakan mempengaruhi minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan jasa konsultan pajak?

2. Apakah Motivasi Wajib Pajak mempengaruhi minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan jasa konsultan pajak?
3. Apakah Sanksi Perpajakan mempengaruhi minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan jasa konsultan pajak?
4. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus mempengaruhi minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan jasa konsultan pajak?
5. Apakah Pengetahuan Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan jasa konsultan pajak?

### **1.5 Tujuan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, tujuan penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Menguji dan mengevaluasi Pengetahuan Perpajakan mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan Jasa Konsultan Pajak.
2. Menguji dan mengevaluasi pengaruh Motivasi Wajib Pajak terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan Jasa Konsultan Pajak.
3. Menguji dan mengevaluasi dampak Sanksi Perpajakan terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan Jasa Konsultan Pajak.
4. Menguji dan mengevaluasi pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan Jasa Konsultan Pajak.

5. Menguji dan mengevaluasi secara bersamaan Pengetahuan Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan Jasa Konsultan Pajak.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

1. Bagi peneliti, temuan dari penelitian ini memberikan potensi untuk meluaskan pemahaman dalam bidang perpajakan dan dapat diterapkan untuk mengembangkan pengetahuan lebih lanjut.
2. Bagi pembaca, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk mendukung penelitian selanjutnya yang terkait dengan Minat dalam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak, memberikan dasar yang berguna untuk penelitian-penelitian mendatang.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan minat wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak di masa depan, membantu DJP dalam upaya peningkatan kepatuhan perpajakan.
2. Untuk masyarakat, temuan dari penelitian ini diharapkan memberikan wawasan dan pandangan yang berguna, mendorong peningkatan minat mereka dalam memanfaatkan jasa konsultan pajak untuk membantu memahami dan memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih baik.