

BAB I

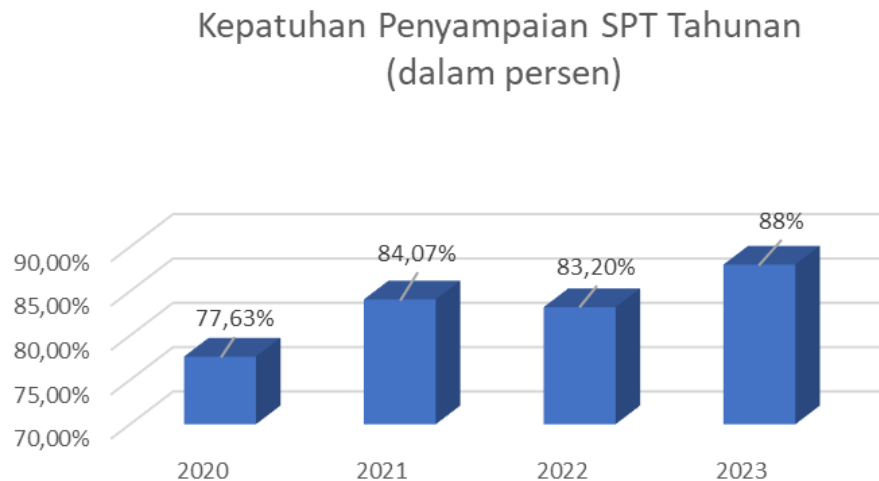
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpajakan adalah sektor yang sangat vital pada perekonomian suatu negara. Partisipasi aktif dari wajib pajak memegang peranan yang sangat krusial menjadi faktor utama dalam memastikan bahwa integritas dan sistem perpajakan suatu negara tetap terjaga dengan baik (Palar et al., 2024). Penting bagi negara agar memberi perhatian yang lebih besar pada kepatuhan wajib pajak (WP). Ini dikarenakan ketidakpatuhan WP terhadap kewajiban perpajakan sering kali disebabkan oleh kurangnya pemahaman yang memadai terkait proses dan aturan pajak. Kurangnya pengetahuan ini berimbas pada rendahnya motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban sehingga enggan untuk terlibat aktif dalam menjalankan tanggung jawab perpajakan yang seharusnya dilakukan (Nasiroh & Afiqoh, 2022).

Berikut merupakan gambar rasio penyampaian SPT Tahunan:

Gambar 1. 1 Rasio Penyampaian SPT Tahunan Periode 2020-2023



Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, 2021; Wildan, 2023; Siswanto, 2024 (data diolah 2024)

Aspek yang sangat penting adalah mematuhi kewajiban penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan mengalami fluktuasi antara 2020 hingga 2023. Perubahan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kebijakan pemerintah, pemanfaatan teknologi, serta kesadaran wajib pajak. Di 2020, tingkat kepatuhan penyampaian SPT PPh tercatat senilai 77,63%. Angka ini kemudian meningkat signifikan menjadi 84,07% pada tahun 2021. Kenaikan tersebut dapat dihubungkan dengan peningkatan pemakaian sistem e-Filing, terutama setelah pandemi COVID-19 yang mendorong percepatan transformasi digital dalam sektor perpajakan. Sistem e-Filing memudahkan WP dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, khususnya pada masa pandemi, dengan menyediakan akses yang lebih praktis dan efisien untuk pelaporan SPT Tahunan (Imbang et al., 2024). Selain itu, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bekasi Barat juga melaksanakan berbagai upaya sosialisasi perpajakan melalui seminar

dan media sosial, seperti Facebook dan Instagram, sosialisasi ini juga diperkuat dengan kegiatan di instansi-instansi terkait menjelang tenggat waktu pelaporan SPT Tahunan, yang berperan dalam mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak (Pahlevi et al., 2025).

Tahun 2022, tingkat kepatuhan mengalami sedikit penurunan menjadi 83,20%. Penurunan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kendala teknis dalam penggunaan sistem e-Filing, terutama bagi WP yang belum familiar dengan teknologi digital. Banyak WP yang masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan teknologi ini karena keterbatasan dalam penguasaan perangkat digital atau akses yang terbatas ke teknologi tersebut (Pahlevi et al., 2025). Selain itu, dampak ekonomi pasca-pandemi turut memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ketidakpastian ekonomi dan kesulitan finansial membuat banyak wajib pajak merasa terbebani oleh kewajiban pajak mereka, yang menyebabkan penundaan atau bahkan penghindaran pelaporan SPT (Pahlevi et al., 2025).

Tahun 2023, tingkat kepatuhan kembali meningkat secara signifikan menjadi 88%, yang merupakan angka tertinggi dalam periode yang diamati. Peningkatan ini sebagian besar dipengaruhi oleh program-program inovatif seperti Pojok Pajak yang diluncurkan di KPP Pratama Jombang. Program ini berhasil meningkatkan partisipasi serta kepatuhan WP dalam melaporkan SPT tahunan. Tingginya tingkat kehadiran dan antusiasme masyarakat menunjukkan bahwa program tersebut sangat efektif dalam mendorong wajib pajak untuk lebih patuh (Agustina & Alim, 2024). Dengan demikian, fluktuasi kepatuhan penyampaian SPT PPh selama empat tahun terakhir menunjukkan tren positif berkat pemanfaatan teknologi, sosialisasi

intensif, dan program inovatif seperti Pojok Pajak, yang berperan penting dalam meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan. Berikut adalah gambar pertumbuhan penerimaan perpajakan:

Gambar 1. 2 Pertumbuhan Penerimaan Perpajakan (dalam triliun) Periode 2020-2023



Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, 2024 (data diolah 2024)

Melihat dari tabel chart di atas, berdasarkan data statistik Kementerian Keuangan yang tercatat per 31 Desember 2021, penerimaan pajak Indonesia di 2020 tercatat senilai Rp1.072,11 T. Angka ini mengalami peningkatan pada tahun 2021, yang mencapai Rp1.278,65 triliun (Direktorat Jenderal Pajak, 2024). Sementara itu pada tahun 2022, penerimaan pajak Indonesia tercatat sebesar Rp1.716,77 triliun. Penerimaan ini kembali menunjukkan pertumbuhan signifikan pada tahun 2023, mencapai Rp1.869,23 triliun, yang berarti ada kenaikan sebesar 8,9 persen dibandingkan dengan realisasi penerimaan tahun 2022 (Direktorat Jenderal Pajak, 2024). Peningkatan ini menunjukkan adanya pertumbuhan yang

positif dalam jumlah penerimaan pajak, yang mencerminkan semakin baiknya kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak terlihat sebagai variabel kritis yang telah banyak dieksplorasi dalam berbagai penelitian melalui kajian literatur terdahulu. Menurut Hidayat & Wati (2022) menyatakan bahwa kesadaran WP serta kualitas pelayanan pajak memengaruhi signifikan kepatuhan di konteks PBB di kota Bandung. Studi oleh Agun et al. (2022) mengungkap bahwasanya kepatuhan wajib pajak pribadi dipengaruhi pemahaman terhadap kewajiban perpajakan. Di era pandemi COVID-19, Tan et al. (2021) menekankan pentingnya pelayanan perpajakan dan peraturan perpajakan dalam menjaga tingkat kepatuhan. Penelitian Setyaningsih et al. (2024) lebih menitikberatkan pada peran pengetahuan perpajakan dibandingkan faktor lainnya. Perbedaan ini memberikan wacana bahwa studi-studi tersebut cenderung memfokuskan pada aspek yang berbeda, meski semuanya bertujuan untuk memahami faktor pendorong kepatuhan wajib pajak, oleh karena itu peran konsultan pajak yang berintegritas dan kreatif sangat dibutuhkan untuk membantu wajib pajak menjalankan kewajibannya dengan benar. Dengan adanya pendampingan dari konsultan pajak, masyarakat dapat lebih memahami kewajibannya, yang pada akhirnya berkontribusi dalam meningkatnya penerimaan pajak.

Konsultan pajak telah menunjukkan bahwa konsultan pajak sangat efektif dalam membantu WP yang kurang memahami peraturan perpajakan. Namun, masih ada potensi untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas konsultan pajak. Konsultan pajak juga harus menawarkan layanan konsultasi yang membantu WP dalam

memenuhi kewajiban perpajakannya secara lebih efektif (Agustin & Irawan, 2023). Konsultan pajak sangat krusial dalam upaya negara untuk menaikkan kepatuhan WP. Konsultan pajak dapat membantu WP dalam memahami aturan dan ketentuan yang tercantum dalam hukum perpajakan dengan itu WP dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara tepat serta akurat sejalan dengan peraturan perpajakan yang berlaku (Mufidah, 2024). WP dapat memperoleh bimbingan dan arahan yang diperlukan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka dengan memanfaatkan jasa konsultan pajak sehingga kepatuhan sebagai wajib pajak dapat terpenuhi dengan baik.

Bersama dengan Ketua Umum IKPI (Ikatan Konsultan Pajak Indonesia), Dirjen Pajak menandatangani Kesepakatan Bersama antara Dirjen Pajak dan IKPI. Kesepakatan ini mencakup kerja sama dalam hal sosialisasi, edukasi, serta penguatan peran profesi konsultan pajak yang tergabung dalam IKPI. Tujuannya adalah untuk konsultan pajak turut ikut membangun kesadaran serta meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam bidang perpajakan (Hestu Yoga Saksama, 2018). Konsultan Pajak ialah individu yang menyediakan layanan konsultasi terkait perpajakan ke WP, dengan tujuan membantu mereka menjalankan hak serta memenuhi kewajiban perpajakan mereka sejalan dengan peraturan serta UU perpajakan berlaku (Menteri Keuangan RI, 2022). Konsultan pajak tidak hanya memiliki pengetahuan yang luas mengenai aturan-aturan perpajakan yang berlaku, tetapi juga mampu memberikan nasihat yang tepat serta membantu WP atas mengelola kewajiban perpajakan mereka dengan cara yang efektif dan sejalan dengan regulasi yang ada. Menurut Theresia & Irawan (2024) menyatakan bahwa

wajib pajak memiliki opsi untuk memberi kuasa ke konsultan pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, yang meliputi proses persiapan, penghitungan, hingga pelaporan pajak yang wajib dibayarkan. Pemanfaatan layanan konsultan pajak sangat disarankan, baik bagi wajib pajak perorangan ataupun badan usaha, guna memastikan kewajiban perpajakan mereka terpenuhi dengan tepat dan sesuai aturan.

Puspita Wulandari, Sekretaris Jenderal Komwas Perpajakan, menyatakan bahwa profesi konsultan pajak yang ideal harus mengutamakan independensi, profesionalisme, serta integritas saat menjalankan bisnis di bidang industrinya (Katuuk et al., 2017). Akan tetapi, menurut berita detiknews yang ditulis oleh Handinie (2024) dengan judul artikel “Mendongkrak Integritas Konsultan Pajak” telah dijelaskan bahwa terdapat kasus penggelapan dana senilai Rp 1,9 M melibatkan seorang oknum konsultan pajak di Kota Malang. Dalam kasus ini, tersangka yang bernama Rizky Martha (RM), merupakan pegawai dari CV Ferrano Tax Advisor Surabaya (FTAS). Prinsip etika mengatur pentingnya integritas konsultan dalam melaksanakan tanggung jawabnya. (Rahmania, 2022) menyatakan bahwa integritas merupakan kualitas yang menunjukkan potensi dan kemampuan seseorang yang ditunjukkan melalui kejujuran dan kewibawaan. Integritas seringkali dianggap sebagai indikator utama dari seseorang yang jujur. Praktik kejujuran yang tinggi pada setiap individu tentu berkaitan erat dengan tingkat integritas yang dimiliki oleh orang tersebut.

Menurut Mutchler (1984) dalam (Umar et al., 2014) mengatakan bahwasanya integritas melibatkan pemeliharaan standar prestasi yang tinggi serta kemampuan untuk menjalankan kompetensi yang berarti, yang mencakup kecerdasan, pendidikan, serta pelatihan, sehingga dapat memberikan nilai tambah melalui kinerja yang dihasilkan. Jadi, semakin besar integritas sebuah lembaga, begitu pula kinerja yang dapat dihasilkan. Integritas konsultan pajak berkaitan erat dengan kemampuan untuk memberikan nasihat perpajakan yang jujur dan akurat, yang tentunya dapat memperkuat kepercayaan wajib pajak terhadap profesionalisme dan etika kerja yang dijunjung tinggi oleh konsultan tersebut. Kepercayaan ini, dapat mendorong peningkatan kepatuhan karena wajib pajak merasa yakin bahwa mereka mematuhi peraturan perpajakan dengan benar.

Penelitian terdahulu telah mengeksplorasi aspek integritas pada berbagai profesi, salah satunya termasuk audit yang menunjukkan bahwa tingkat integritas yang tinggi berkorelasi positif dengan kualitas kinerja (Haz et al., 2024; Yoga et al., 2024). Selain itu, ditekankan bahwa integritas tidak hanya menciptakan kepercayaan tetapi juga mendukung proses pengambilan keputusan yang beretika dan tepat. Dalam konteks perpajakan, integritas menjadi elemen sentral dalam hubungan dinamis antara konsultan dan klien, dimana profesionalisme dan keandalan menjadi daya tarik utama. Studi oleh Rahmania (2022) menunjukkan bahwa integritas dapat meningkatkan kinerja konsultan pajak karena sifat dasar dari integritas yang menjaga profesionalisme, meskipun demikian penelitian yang memfokuskan secara khusus pada peran integritas dalam sektor perpajakan masih

terbatas sehingga membuka peluang untuk mengisi celah tersebut dalam penelitian ini yang akan secara lebih mendalam meneliti dimensi integritas konsultan pajak.

Tanda profesionalisme yang juga disepakati oleh banyak pihak adalah mempunyai kreativitas serta pencapaian yang dapat dipercaya (Katuuk et al., 2017). Kreativitas konsultan pajak memainkan peran krusial dalam mengembangkan strategi perpajakan yang tidak hanya mematuhi aturan yang berlaku tetapi juga mengoptimalkan posisi keuangan klien. Kreativitas ialah kemampuan mendapat konsep baru, merancang solusi inovatif untuk tantangan, dan mengidentifikasi peluang, menurut Hadiyati (2011). Pada dasarnya, kreativitas adalah proses merancang ide yang inovatif dan khas. Kreativitas ini memungkinkan konsultan untuk beradaptasi dengan perubahan regulasi dan mencari solusi inovatif yang tetap dalam batasan hukum sehingga menarik minat wajib pajak untuk lebih terbuka dalam melaporkan kewajiban pajak. Kombinasi antara integritas dan kreativitas ini menjadi sinergi yang mampu menjembatani kesenjangan antara regulasi perpajakan yang kompleks dengan pelaksanaan di lapangan, dimana sinergi tersebut adalah nilai tambah yang dapat diberikan konsultan pajak kepada WP. Dalam jangka panjang, pendekatan yang mengedepankan kedua aspek ini dapat berkontribusi pada peningkatan kesadaran dan pemahaman wajib pajak, yang secara perlahan mampu membentuk budaya kepatuhan yang lebih baik.

Dalam hal kreativitas, penelitian sebelumnya juga memberikan wawasan tentang pengaruh kreativitas pada bidang-bidang lain yang relevan, yang dapat diterapkan pada konsultan pajak (Hasanah et al., 2023; Sukoyati et al., 2024). Kreativitas telah terbukti menawarkan berbagai pendekatan inovatif untuk

mengatasi tantangan dan meningkatkan kinerja pada situasi yang dinamis dan berubah-ubah. Sebagai contoh, studi oleh Safitri et al. (2024) menunjukkan kreativitas sebagai faktor penentu yang mendukung peningkatan motivasi dan kinerja tenaga pendidik dalam konteks pendidikan, yang paralel dengan mekanisme pembelajaran yang bertujuan meningkatkan kepatuhan pajak. Ketika dikaitkan dengan konsultan pajak, kreativitas menjadi landasan bagi pengembangan strategi perpajakan yang tidak hanya mematuhi regulasi tetapi juga memaksimalkan keuntungan klien. Dengan memperhatikan integritas dan kreativitas, studi ini bertujuan menyelidiki sejauh mana kedua faktor tersebut dapat menaikkan kepatuhan WP, dengan harapan dapat mengisi celah dan menambah dimensi baru pada literatur yang ada serta melampaui pendekatan-pendekatan sebelumnya yang lebih terbatas.

Berlandaskan uraian di atas, peneliti tertarik menggali lebih dalam terkait pengaruh integritas dan kreativitas dari konsultan pajak Lies Tania Tantri & Associates Pemalang di periode 2020-2023 dalam meningkatkan tingkat kepatuhan WP. Di sisi lain, peneliti juga ingin mengetahui pandangan klien wajib pajak terhadap pengaruh tersebut, apakah mereka merasa ada dampak nyata atau tidak. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul, “Pengaruh Integritas dan Kreativitas Konsultan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Klien Wajib Pajak Kantor Konsultan Pajak Lies Tania Tantri & Associates Pemalang 2020-2023)”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan ada penjelasan terkait latar belakang masalah, perumusan masalah di studi ini yakni:

1. Apakah integritas konsultan pajak memberikan pengaruh terhadap kapatuhan wajib pajak pengguna jasa konsultan Lies Tania Tantri & Associates Pemalang 2020-2023?
2. Apakah kreativitas konsultan pajak memberikan pengaruh terhadap kapatuhan wajib pajak pengguna jasa konsultan Lies Tania Tantri & Associates Pemalang 2020-2023?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Melihat penjabaran perumusan permasalahan, tujuan yang hendak dicapai di studi ini yakni:

1. Mengetahui pengaruh integritas konsultan pajak terhadap kapatuhan wajib pajak pengguna jasa konsultan Lies Tania Tantri & Associates Pemalang 2020-2023.
2. Mengetahui pengaruh kreativitas konsultan pajak terhadap kapatuhan wajib pajak pengguna jasa konsultan Lies Tania Tantri & Associates Pemalang 2020-2023.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Berpotensi meningkatkan penerapan teori terkait kepatuhan wajib pajak, serta wawasan dan pengetahuan peneliti terkait perpajakan.

2. Bagi Perusahaan

Memberi wawasan serta masukan ke manajemen perusahaan terkait cara yang tepat dalam menangani kepatuhan wajib pajak, memberikan nasihat perpajakan, serta memperkaya pengetahuan terkait perpajakan. Hal ini diharapkan dapat mendukung perkembangan perusahaan di masa depan.

3. Bagi Pihak-pihak lain

Menjadi sumber informasi, khususnya dalam konteks perpajakan serta jasa konsultan pajak. Oleh karena itu, studi ini dapat menjadi sumber referensi serta inspirasi bagi penelitian berikutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Tujuan sistematika penulisan yakni menyajikan penelitian dengan cara yang terstruktur serta sistematis sehingga mudah dipahami. Sistematika penulisan di studi ini disajikan di beberapa bab, yang masing-masing memiliki tujuan dan pembahasan yakni:

BAB I Pendahuluan

Bab ini membahas latar belakang masalah yang hendak diteliti. Terdapat 4 sub-bab utama, yaitu Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas Landasan Teori yang mendasari penelitian ini, termasuk studi terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini membahas langkah-langkah yang ditempuh dalam melaksanakan penelitian, mencakup Definisi Operasional Variabel, Populasi dan Sampel, Jenis dan Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, serta Metode Analisis Data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menyajikan Deskripsi Objek Penelitian, Analisis Data yang Diperoleh, serta Interpretasi terhadap hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V Penutup

Bab ini berisi Kesimpulan dari penelitian, Keterbatasan yang ada, serta Saran yang dapat diajukan berdasarkan hasil penelitian.