

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan suatu negara dan kesejahteraan penduduknya sangat bergantung pada kemampuan negara untuk terus meningkatkan pembangunan yang berkelanjutan (Ponengo & Agustina, 2022). Pembangunan yang berkelanjutan mencakup berbagai aspek, seperti pembangunan infrastruktur, ekonomi, sosial, pendidikan, kesehatan, dan lingkungan. Maka dari itu, sebagai negara berkembang, Indonesia membutuhkan banyak sumber penerimaan negara untuk membiayai pembangunan di berbagai sektor, salah satunya adalah pendapatan yang bersumber dari penerimaan pajak (Hartanti & Nuryatno, 2019).

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dalam pelaksanaannya, sistem pemungutan pajak Indonesia terbagi menjadi tiga jenis, yaitu *official assessment system*, *withholding system*, dan *self assessment system* (Adiyanta, 2022). Awalnya, Indonesia menerapkan *official assessment system*, di mana pemerintah, khususnya Pemerintah Daerah, memiliki kewenangan penuh untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak.

Dalam sistem ini, wajib pajak bersifat pasif dan hanya menunggu ketetapan pajak yang ditentukan oleh fiskus.

Seiring berjalannya waktu, sistem pemungutan pajak berkembang dengan diterapkannya *withholding system*, yaitu pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) memiliki wewenang untuk memotong atau memungut pajak terutang. Kemudian, pada tahun 1983, Indonesia melakukan reformasi perpajakan dengan menyempurnakan sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*, yang masih diterapkan hingga saat ini (Hasanah & Susandi, 2023). Melalui sistem ini, wajib pajak diberi kepercayaan penuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara mandiri, sehingga wajib pajak dituntut untuk memiliki pemahaman yang baik mengenai aturan perpajakan (Efriyani et al., 2024).

Penerapan *self assessment system* bukan berarti tidak ada kendala maupun hambatan (Tofan, 2023). Meskipun sistem ini dirancang untuk mendorong kemandirian dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, rumitnya prosedur administrasi perpajakan sering kali menjadi hambatan, terutama bagi wajib pajak yang kurang memahami aturan perpajakan (Adiyanta, 2022). Selain itu, adanya perubahan peraturan perpajakan yang terus terjadi dari waktu ke waktu semakin menambah tantangan bagi wajib pajak dalam menyesuaikan diri. Meskipun Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya sosialisasi, masih banyak wajib pajak yang kesulitan memahami dan menerapkan aturan perpajakan dengan benar (Oktaviani et al., 2022). Kendala ini tidak hanya

disebabkan oleh kompleksitas peraturan perpajakan, tetapi juga keterbatasan pengetahuan perpajakan dan keterampilan teknologi komputer atau aplikasi lainnya yang berbasis online, terutama di kalangan wajib pajak orang pribadi (Hartanti & Nuryatno, 2019).

Permasalahan tersebut turut memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, khususnya dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Di wilayah DKI Jakarta sebagai pusat ekonomi nasional, tantangan kepatuhan masih terus terjadi meskipun akses terhadap informasi dan layanan perpajakan relatif lebih baik dibandingkan daerah lain. Hal ini juga terlihat di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Selatan II, yang membawahi sejumlah KPP di wilayah Jakarta Selatan, termasuk KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama.

Sebagai bagian dari Kanwil DJP Jakarta Selatan II, KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama juga menghadapi permasalahan serupa, khususnya terkait kepatuhan pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Data internal KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun, masih terdapat kesenjangan yang signifikan antara jumlah WPOP yang wajib melaporkan SPT dengan realisasi pelaporannya. Sebagai contoh, pada tahun 2024, dari total 53.282 WPOP yang wajib melaporkan SPT, hanya 43.952 WPOP yang telah merealisasikan kewajibannya. Kesenjangan sekitar 9.330 WPOP ini menunjukkan adanya WPOP yang belum memenuhi kewajiban pelaporan SPT-nya. Kesenjangan ini tidak hanya berpotensi mengurangi

penerimaan negara yang krusial untuk pembangunan, tetapi juga meningkatkan risiko bagi wajib pajak itu sendiri terkait sanksi administrasi di masa mendatang. Bahkan, pada data awal tahun 2025 (per 12 Juni), dari 54.368 WPOP yang wajib lapor, realisasi pelaporan baru mencapai 39.362 WPOP.

Tabel 1.1
Data Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP
Pratama Jakarta Kebayoran Lama

Tahun	Wajib SPT	Realisasi Pelaporan WP OP
2020	41.602	39.647
2021	43.659	43.519
2022	52.791	45.881
2023	51.949	51.589
2024	53.282	43.952
2025 (per 12 Juni)	54.368	39.362

Tabel 1. 1 Data Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama
Sumber: Data Internal KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama, 2025

Kesenjangan kepatuhan ini menunjukkan bahwa WPOP seringkali menghadapi kesulitan dalam mengelola urusan perpajakannya secara mandiri. Kesulitan ini tidak hanya dapat disebabkan oleh kompleksitas peraturan, tetapi juga oleh kurangnya motivasi untuk patuh sepenuhnya, keterbatasan pengetahuan perpajakan yang memadai, serta keterbatasan waktu dan sumber daya seringkali menjadi hambatan bagi WPOP untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara mandiri dan akurat. Situasi ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak akan bantuan profesional yang dapat menjembatani kesulitan WPOP dan memastikan pemenuhan kewajiban perpajakan yang benar.

Untuk mengatasi masalah ini, salah satu solusi yang banyak dipilih oleh wajib pajak adalah menggunakan jasa konsultan pajak. Konsultan pajak dianggap

memiliki pengetahuan yang memadai mengenai perpajakan, sehingga dapat memberikan informasi yang bermanfaat dalam memperlancar proses bisnis perusahaan maupun pemenuhan kewajiban pajak (Ugli, 2024). Selain itu, Sugianto (2017) menyatakan bahwa adanya konsultan pajak juga mendukung Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan sosialisasi dan edukasi perpajakan kepada masyarakat. Sebagai pihak yang memiliki pemahaman mendalam mengenai perpajakan, konsultan pajak dapat menjadi perantara antara wajib pajak dengan otoritas pajak dalam meningkatkan kesadaran serta kepatuhan perpajakan, terutama dalam *self assessment system*.

Minat wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak tidak serta merta muncul. Minat ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah motivasi. Motivasi merupakan keseluruhan proses yang mendorong tindakan, meliputi situasi yang mendorong, dorongan internal dalam diri individu, perilaku yang dihasilkan, serta tujuan akhir dari tindakan tersebut (Hartanti & Nuryatno, 2019). Wajib pajak membutuhkan motivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya agar dapat terlaksana dengan tepat sesuai peraturan yang berlaku (Listiyani & Febrianti, 2021). Motivasi ini muncul ketika wajib pajak merasakan adanya kebutuhan untuk menggunakan jasa konsultan pajak (Pahala et al., 2021).

Selain motivasi wajib pajak, pengetahuan juga menjadi hal penting dalam meningkatkan kesadaran serta pemahaman wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Pengetahuan ini berupa pemahaman terhadap aturan perpajakan serta kemampuan dalam menerapkannya. Kurangnya pengetahuan wajib pajak

dapat menjadi hambatan, yang pada akhirnya mendorong wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak (Listiyani & Febrianti, 2021). Minimnya pengetahuan sistem pemungutan pajak juga dapat menyulitkan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya, sehingga wajib pajak memiliki dua pilihan, yaitu meningkatkan pemahaman perpajakannya secara mandiri atau menggunakan bantuan jasa konsultan pajak (Novalia et al., 2022).

Pertimbangan lain yang memengaruhi minat menggunakan jasa konsultan pajak adalah persepsi kualitas konsultan pajak. Kualitas konsultan pajak menentukan seberapa baik kualitas mereka memberikan layanan kepada klien dalam bidang perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (Listiyani & Febrianti, 2021). Kualitas ini dapat meliputi beberapa aspek, seperti tingkat profesionalisme, reputasi, serta kemampuan menyelesaikan dan memberikan solusi yang efektif terkait perpajakan. Walaupun begitu, wajib pajak yang sudah menggunakan jasa konsultan pajak (klien), tidak selalu menggunakan jasa konsultan pajak yang sama pada periode berikutnya (Pahala dkk., 2021). Hal ini dapat terjadi karena wajib pajak memilih untuk beralih ke konsultan pajak yang dianggap lebih kompeten atau karena wajib pajak sudah memiliki pemahaman yang lebih baik tentang perpajakan (Clarissa & Mangoting, 2013). Untuk menghindari perpindahan klien, konsultan pajak harus memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi dan memberikan kepuasan kepada wajib pajak.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa selama ini minat menggunakan jasa konsultan pajak dipengaruhi oleh motivasi (Hartanti & Nuryatno, 2019; Listiyani & Febrianti, 2021; Novalia et al., 2022; Pahala et al., 2021; Ponengo & Agustina, 2022; Pontoh et al., 2017), pengetahuan perpajakan (Hartanti & Nuryatno, 2019; Munabari & Aji, 2014; Ponengo & Agustina, 2022), dan persepsi kualitas konsultan pajak (Munabari & Aji, 2014; Novalia et al., 2022; Pahala et al., 2021; Pontoh et al., 2017). Namun, penelitian lainnya menghasilkan temuan yang bertentangan, di mana pengetahuan (Listiyani & Febrianti, 2021; Novalia et al., 2022) dan persepsi kualitas konsultan pajak (Listiyani & Febrianti, 2021) tidak memengaruhi minat menggunakan jasa konsultan pajak. Adanya inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya ini menciptakan *research gap* yang mendorong peneliti untuk meneliti lebih lanjut pengaruh variabel motivasi, pengetahuan perpajakan, dan persepsi kualitas konsultan pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak, khususnya dalam konteks WPOP di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama, yang datanya menunjukkan masih adanya tantangan kepatuhan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait faktor-faktor yang memengaruhi minat wajib pajak (motivasi, pengetahuan perpajakan, persepsi kualitas konsultan pajak) dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Argumen di atas menunjukkan bahwa sistem perpajakan di Indonesia menuntut wajib pajak untuk memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya secara

mandiri (*self assessment system*). Faktanya, berbagai kendala dan hambatan yang dihadapi wajib pajak sering kali mendorong mereka untuk menggunakan jasa konsultan pajak guna memastikan kepatuhan perpajakan. Penelitian sebelumnya masih menunjukkan hasil yang beragam dan belum memberikan hasil yang konsisten, sehingga diperlukan analisis lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak. Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah motivasi berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak?
3. Apakah persepsi kualitas konsultan pajak berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan menganalisis minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak dengan mempertimbangkan karakteristik wajib pajak serta kualitas konsultan pajak sebagai faktor penentu. Lebih khusus, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi:

1. Pengaruh motivasi wajib pajak terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak

2. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak
3. Pengaruh persepsi kualitas konsultan pajak terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dalam beberapa aspek, baik secara teoritis maupun praktis, antara lain:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya temuan penelitian tentang minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak melalui motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan persepsi kualitas konsultan pajak sehingga dapat mendorong penelitian lebih lanjut tentang pentingnya mempertimbangkan variabel tersebut dalam penelitian perpajakan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi pemerintah tentang pentingnya mempertimbangkan motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan persepsi kualitas konsultan pajak dalam membuat kebijakan dan meningkatkan pelayanan pajak agar wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya dengan atau tanpa bantuan jasa konsultan pajak.
3. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi media referensi bagi masyarakat yang membaca serta menambah wawasan mengenai minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak melalui motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan persepsi kualitas konsultan pajak.

1.4 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini terdiri dari lima bab yang disusun secara sistematis untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini. Adapun rincian dari masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan yang memberikan gambaran singkat mengenai isi setiap bab dalam penyusunan tugas akhir ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, penulis menjelaskan landasan teori yang mendukung pemecahan masalah dalam penelitian, serta membahas mengenai hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan. Bab ini juga berisi kerangka pemikiran dan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana penelitian akan dilaksanakan dan cara yang digunakan dalam menganalisis topik penelitian. Metode penelitian menjabarkan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini mendeskripsikan objek penelitian, analisis, interpretasi dan argumentasi terhadap hasil penelitian. Analisis hasil penelitian digunakan untuk menjawab tujuan penelitian atau pemecahan masalah yang diteliti.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan penelitian, saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya atau bagi pihak yang berkepentingan, serta keterbatasan selama melakukan penelitian.