

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jumlah konsultan pajak di Indonesia yang terdaftar dalam Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) hanya sebanyak 3.500 orang dan masih jauh dari harapan Direktur Jenderal Pajak. Jumlah tersebut masih tergolong sedikit dibandingkan dengan jumlah konsultan pajak yang ada di Jepang sebanyak 80.000 orang (“Jumlah konsultan pajak di RI”, February 28, 2018). Dengan jumlah konsultan pajak yang terdaftar di IKPI saat ini, tidak sebanding dengan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di Ditjen Pajak. Wajib Pajak yang berkewajiban untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) mencapai 17 juta Wajib Pajak dari 39 juta pemilik NPWP dan jumlah Wajib Pajak ini diperkirakan akan terus meningkat sekitar dua sampai tiga juta Wajib Pajak per tahun (Setiawan, March 1, 2018).

Wajib Pajak memerlukan jasa konsultan pajak salah satunya dalam hal mempersiapkan Surat Pemberitahuan (SPT), membantu dalam perencanaan pajak, melindungi Wajib Pajak dalam hal pemeriksaan pajak, dan lain lain. Jumlah konsultan pajak yang sangat sedikit dan jumlah Wajib Pajak yang semakin meningkat, menyebabkan adanya “*gap*” atau jarak yang diisi oleh individu yang merupakan konsultan tanpa legalitas (IKPI, 2010). Bahkan pada tahun 2010, jumlah konsultan tanpa legalitas atau disebut juga “konsultan pajak liar” telah melebihi jumlah konsultan pajak yang terregistrasi (IKPI, 2010). Konsultan tanpa legalitas ini menawarkan jasa untuk membantu Wajib Pajak umumnya hanya terbatas pada melakukan perhitungan pajak terutang, hingga mempersiapkan dan melaporkan SPT. Konsultan tanpa legalitas tidak terikat pada etika profesi dari organisasi profesi konsultan pajak Indonesia, sehingga pekerjaan yang dilakukan cenderung tidak bertanggung jawab dan mengarah pada penghindaran pajak agresif.

Dalam mencegah bertambahnya jumlah konsultan tanpa legalitas, Menteri Keuangan telah mengeluarkan peraturan antara lain Peraturan Menteri Keuangan nomor 111/PMK.03/2014 yang mengatur mengenai pemberian izin praktik konsultan pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Ikatan Profesi Konsultan Pajak Indonesia (IKPI). Selain itu pada tahun yang sama, Menteri Keuangan juga

mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 229/PMK.03/2014 tentang syarat konsultan pajak yang dapat menjadi kuasa Wajib Pajak agar praktik konsultan tanpa legalitas dapat berkurang karena adanya beberapa peraturan yang membatasi kinerja mereka.

Penelitian di berbagai negara mengindikasikan bahwa konsultan melihat klien sebagai inisiator pelaporan pajak yang agresif (Attwell & Sawyer, 2001; Klepper & Nagin, 1991; Schisler, 1994; Tooley, 1992) namun terdapat peran etika profesional konsultan yang sangat penting untuk mendorong kepatuhan dari Wajib Pajak (Mugoya & Chimilila, 2013; Tan, 2014; Wenzel, 2005a). Terdapat beberapa bukti bahwa Wajib Pajak dengan sengaja memperkecil pendapatan atau memperbesar pengurang (Hasseldine & Kaplan, 1990). Hal ini menunjukkan salah satu aspek yang menjadi intensi bagi Wajib Pajak untuk menggunakan jasa konsultan (*tax preparer*) adalah *saving money* dan juga membuktikan pengungkapan keuangan wajib pajak tidak selalu mencerminkan kepatuhan wajib pajak (Lindawati & Hadinata, 2015). Sedangkan dari beberapa penelitian lain menunjukkan bahwa alasan utama Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan adalah untuk melaporkan SPT secara benar dan akurat (Collins, Milliron & Toy, 1990), dan Wajib Pajak lebih memilih saran yang lebih konservatif dibanding dengan saran agresif dari konsultan pajak mereka (Hite & McGill, 1992). Wajib Pajak yang memiliki permasalahan pajak akan memilih untuk menggunakan jasa konsultan namun kode etik konsultan akan menolak keinginan Wajib Pajak untuk melakukan penghindaran pajak (Convery & Outslay, 2012; Fogarty & Jines, 2014).

Berbagai pemahaman konsultan di bidang pajak dapat menyediakan layanan yang profesional bagi Wajib Pajak sehingga dapat mengefisienkan dan meminimalkan utang pajak namun tidak melanggar peraturan perpajakan. Dengan kata lain, yang menjadi tujuan Wajib Pajak untuk menggunakan jasa konsultan adalah menghemat uang dan *legal compliance* (Stephenson, Fleischman, & Peterson, 2017), agar Wajib Pajak dapat terhindar dari sanksi (Hite & Hasseldine, 2003; Nichols & Price, 2004; Scotchmer, 1989). Banyak Wajib Pajak yang memilih menggunakan jasa konsultan untuk mempersiapkan dan melaporkan SPT dibandingkan dengan menggunakan waktu dari jadwal pribadi mereka untuk melaporkan SPT sendiri (Fleischman & Stephenson, 2012). Waktu Wajib Pajak

terbatas, termasuk waktu untuk bekerja dan waktu untuk melakukan kegiatan pribadi sehingga adanya penyedia layanan konsultasi pajak dapat menjadi jembatan antara otoritas pajak dan wajib pajak, dapat mendukung dan memfasilitasi wajib pajak untuk mematuhi undang-undang perpajakan, dapat mengurangi biaya waktu dan sumber daya baik otoritas pajak maupun wajib pajak untuk mematuhi hukum dan dapat berkontribusi untuk meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dari wajib pajak.

Konsultan terkait aktivitas konsultasi pajak yang dimaksud dalam penelitian ini tidak terbatas konsultan pajak yang terdaftar atau resmi, namun termasuk juga praktisi lainnya seperti akuntan, pengacara, bahkan individu yang menawarkan jasa penyusunan dan pelaporan SPT yang tidak memiliki pengetahuan pajak khusus. Hal yang menjadi pertimbangan Wajib Pajak yang cenderung memilih konsultan yang memiliki koneksi dengan DJP sehingga mengetahui hal-hal yang menjadi fokus DJP saat pemeriksaan dilakukan pada waktu tertentu (Sakurai & Braithwaite, 2001). Intensi yang lain dalam penggunaan jasa konsultan adalah keinginan Wajib Pajak untuk tidak berurusan langsung dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dan ketidakmauan untuk mempertanggungjawabkan sendiri apabila dilakukan pemeriksaan oleh DJP (*DGT Protection*) (Dubin, et al., 1992; Nichols & Price, 2004).

Memahami motivasi Wajib Pajak dalam memilih konsultan pajak juga berperan penting dalam menjelaskan bagaimana peran *e-tax system* dapat merubah ekspektasi Wajib Pajak terhadap konsultan pajak menjadi lebih tinggi dan luas. Cakupan pekerjaan konsultan pajak tidak terbatas pada pelaporan SPT saja, namun termasuk perencanaan pajak, *review* pajak, keakuratan dalam penghitungan hutang pajak dan pelaporan pajak, representasi dalam pengadilan, dan penghindaran dari pemeriksaan pajak. Kebutuhan yang semakin luas tersebut membutuhkan kompetensi yang lebih tinggi dari seorang konsultan pajak, yang mana dapat mengurangi kebutuhan konsultan tanpa legalitas yang tidak mampu mencapai standar kompetensi dari ekspektasi Wajib Pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah kepuasan terhadap *e-tax system* dapat mempengaruhi ekspektasi Wajib Pajak terhadap konsultan pajak yang diukur melalui 3 variabel yang dikembangkan oleh Fleischman dan

Stephenson (2012), yang disebut *Taxpayer Motivation Scale* (TMS). TMS mengidentifikasi 3 motivasi utama oleh Wajib Pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak, yaitu (1) *saving time* yaitu keinginan Wajib Pajak untuk menghemat waktu mereka, terutama dalam hal persiapan dan pelaporan SPT; (2) *legal compliance* yaitu ekspektasi Wajib Pajak untuk memperoleh jaminan atau kepastian bahwa perhitungan hutang pajak sudah sesuai dengan peraturan perpajakan yang kompleks dan kepastian bahwa tidak ada peraturan yang dilanggar; dan (3) *Directorat Generale of Taxes (DGT protection)* yaitu ekspektasi dan keinginan Wajib Pajak untuk terhindar dari pemeriksaan pajak personal oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan keinginan bahwa konsultan pajak dapat mewakili pada saat pemeriksaan oleh otoritas pajak (Fleischman & Stephenson, 2012).

Sikap (*attitude*) Wajib Pajak menggambarkan ekspektasi terhadap konsultan pajak yang merupakan hasil dari kepuasan terhadap penggunaan sistem pajak elektronik. Sikap ini dibentuk oleh keyakinan spesifik yang diharapkan terhadap hasil tertentu dari sebuah perilaku, disebut *expectancy-value* (Yzer, 2017). Adanya perkembangan pesat dari ilmu pengetahuan dan teknologi telah dimanfaatkan oleh pemerintah Indonesia untuk mengurangi praktik konsultan tanpa legalitas di Indonesia. Dengan adanya teknologi digital yang memadai dan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat akan membuat pemerintah menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Ambali, 2009) sehingga kewajiban perpajakan administratif dapat diselesaikan dengan bantuan teknologi tanpa perlunya penggunaan jasa konsultan tanpa legalitas. Salah satu wujud teknologi digital tersebut adalah *e-tax system* atau sistem pajak elektronik yang telah diimplementasikan oleh berbagai negara maju dan telah diterima dengan baik oleh masyarakat (Chumsombat, 2014; Baharon, 2017). *E-tax system* diluncurkan dengan tujuan meningkatkan kualitas perpajakan Indonesia salah satunya adalah menghindari terjadinya *error* dalam pelaporan pajak (Lee, et al., 2008), hingga mencegah penghindaran pajak secara ilegal (Manly, Thomas, & Ritsema 2005). Teknologi yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik akan mendukung terciptanya kepuasan dari Wajib Pajak terhadap sebuah sistem dan akan mendorong untuk terus menggunakan sistem tersebut (Chumsombat, 2014). Saat Wajib Pajak

merasa puas dengan sistem pajak elektronik, maka ekspektasi terhadap konsultan pajak dapat berubah. Kepuasan sistem pajak elektronik mempengaruhi ekspektasi terhadap konsultan pajak karena Wajib Pajak akan mencari konsultan pajak yang mampu memenuhi tiga ekspektasi yaitu *saving time*, *legal compliance* dan *DGT protection*. Hal tersebut sesuai dengan *Expectancy-Value Theory of Motivation* yang menjelaskan mengenai ekspektasi Wajib Pajak yang positif atau negatif ke arah konsultan pajak sesuai dengan kepuasan terhadap sistem pajak elektronik (Vroom, 1964). Saat Wajib Pajak merasa puas terhadap sistem pajak elektronik, ekspektasi terhadap konsultan pajak akan positif (*positive expectancy value*), begitupun sebaliknya.

Penelitian ini merupakan penelitian yang pertama yang dilakukan mengenai kepuasan terhadap sistem pajak elektronik dan pengaruhnya akan ekspektasi Wajib Pajak terhadap konsultan pajak sesuai dengan *Theory of Reasoned Action*, *Theory of Planned Behavior*, dan *Expectancy-Value Theory of Motivation* (Fishbein & Ajzen, 1975; Ajzen, 1985; Vroom, 1964). Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan terhadap *e-tax system* dapat merubah ekspektasi terhadap konsultan pajak menjadi lebih tinggi dan tujuan menggunakan jasa konsultan pajak akan lebih luas sehingga Wajib Pajak dapat memilih menggunakan jasa konsultan pajak yang dapat memenuhi ekspektasi dengan kemampuan dan pengetahuan yang lebih tinggi. Penelitian ini perlu dilakukan agar dapat menjadi masukan kepada pemerintah Indonesia agar dapat terus memperbaiki kualitas sistem pajak elektronik agar dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan pada akhirnya dapat mengurangi kebutuhan akan konsultan tanpa legalitas. Penelitian ini juga membantu Wajib Pajak untuk menyadari manfaat konsultan pajak dan lebih selektif dalam memilih konsultan pajak sehingga praktik konsultan tanpa legalitas yang dapat merugikan negara dapat berkurang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kepuasan penggunaan sistem pajak elektronik memengaruhi ekspektasi Wajib Pajak terhadap konsultan pajak terkait *saving time*?

2. Apakah kepuasan penggunaan sistem pajak elektronik memengaruhi ekspektasi Wajib Pajak terhadap konsultan pajak terkait *legal compliance*?
3. Apakah kepuasan penggunaan sistem pajak elektronik memengaruhi ekspektasi Wajib Pajak terhadap konsultan pajak terkait *DGT Protection*?

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui apakah kepuasan penggunaan sistem pajak elektronik memengaruhi ekspektasi Wajib Pajak terhadap konsultan pajak terkait *saving time*.
2. Mengetahui apakah kepuasan penggunaan sistem pajak elektronik memengaruhi ekspektasi Wajib Pajak terhadap konsultan pajak terkait *legal compliance*
3. Mengetahui apakah kepuasan penggunaan sistem pajak elektronik memengaruhi ekspektasi Wajib Pajak terhadap konsultan pajak terkait *DGT protection*.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Kontribusi Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi otoritas yang berwenang, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkait sistem pajak elektronik dan menjadi alat untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sehingga penggunaan konsultan pajak tidak beregister dapat berkurang.

2. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi konsultan pajak untuk memahami ekspektasi Wajib Pajak terhadap jasa konsultan dengan adanya sistem pajak elektronik sehingga konsultan pajak dapat lebih meningkatkan jasanya yang menjadi harapan Wajib Pajak

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data kuantitatif dengan metode *survey* dengan cara penyebaran kuesioner, dan objek penelitian ini terbatas pada

Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha (*retail* dan produksi) atau yang menjalankan pekerjaan bebas (memberikan jasa atau profesional) yang berkedudukan di kota Jakarta, Surabaya, Semarang, Bandung, dan Denpasar serta telah menggunakan sistem pajak elektronik lebih dari 2(dua) kali.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan untuk memperoleh gambaran yang sistematis mengenai penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai, manfaat yang akan diberikan, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

2. LANDASAN TEORI

Bab ini akan menjelaskan mengenai definisi dan penjelasan dari setiap variabel, kajian penelitian terdahulu, serta hipotesis yang akan diuji.

3. METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi model analisis, definisi operasional variabel, skala pengukuran, jenis dan sumber data, instrumen dan pengumpulan data, populasi dan sampel, rancangan kuesioner dan indikator, serta teknik analisis data.

4. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Bab ini berisi gambaran umum obyek penelitian, deskripsi data, hasil penelitian yang telah dilakukan, serta analisis dan penjelasan dari hasil yang ada.

5. KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

Bab ini berisi kesimpulan atau rangkuman dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, saran dan gagasan perbaikan serta pemecahan masalah yang diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan, dan keterbatasan dalam penelitian.