



ANALISIS PENGARUH *HUMAN CREATIVITY* PADA KONSULTAN PAJAK DALAM KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Oleh

Loe Davina Clarissa Lukman

Magister Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Surabaya, Indonesia

Email: davinalukmaan@gmail.com

Abstrak

Tujuan utama dari *literature review* ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi pembaca mengenai pengaruh *human creativity* pada konsultan pajak dalam kepatuhan wajib pajak. Metode studi ini merupakan *literature review* dengan menggunakan pendekatan kualitatif menggunakan data sekunder. Temuan utamanya, yaitu kreativitas pada konsultan pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Motivasi menjadi cara efektif untuk meningkatkan ide kreatif pada konsultan pajak dan terdapat strategi agar selalu kreatif. Pengaruh *human creativity* pada konsultan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dikarenakan pajak memiliki sifat memaksa yang didasarkan oleh Undang – Undang, maka motivasi dan strategi dapat membantu konsultan pajak untuk selalu kreatif dalam menangani permasalahan perpajakan yang dialami oleh wajib pajak. Motivasi meningkatkan kreativitas konsultan pajak yang mendorong kepatuhan wajib pajak. Kebaruan penelitian dalam studi *literature review* ini melihat *human creativity* pada konsultan pajak dalam kepatuhan wajib pajak. Hasil studi ini dapat memberikan pengetahuan tambahan mengenai kreativitas konsultan pajak dalam menangani berbagai kasus yang terjadi pada wajib pajak.

Kata Kunci: *Human Creativity*, Motivasi, Strategi, Konsultan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Pajak memiliki sifat memaksa yang didasarkan Undang – Undang. Dikenakan kepada orang pribadi atau badan dan manfaatnya untuk keperluan kesejahteraan rakyat (Waluyo, 2017). Peran dari konsultan pajak yaitu memfasilitasi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Profesi seorang konsultan pajak harus memegang independensi, profesionalisme dan integritas dalam suatu bisnis. Terdapat beberapa fungsi konsultan pajak yang diantaranya seperti konsultasi mengenai perpajakan, perencanaan perpajakan, mediasi perpajakan dan sebagai konsultan kesadaran pajak. Seorang konsultan pajak memiliki peran yang sangat penting dan dibutuhkan untuk peningkatan kepatuhan wajib pajak. Integritas merupakan salah satu aturan mengenai prinsip etika, hal tersebut

dikarenakan integritas berasal dari ide bahwa profesi merupakan sebuah panggilan dan membutuhkan profesionalitas untuk fokus pada pelayanan publik.

Perilaku yang taat ataupun tidak taat dapat diidentifikasi dari karakteristik konsultan pajak. *Creativity* konsultan dibutuhkan untuk memotivasi kesadaran wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak membayar pajak (Katuuk, 2017). Terdapat beberapa karakteristik konsultan seperti *creative consultant*, *honesty consultant*, *cautios consultant*. Seperti yang disebutkan pada jurnal (Sutanto, 2013) mengatakan bahwa adanya *creative consultant* yang memiliki sifat yang agresif dalam perencanaan pajak untuk memenuhi kebutuhan klien, konsultan pajak memiliki *networking* yang besar dan mampu



.....
 untuk mengatasi berbagai masalah yang ditimbulkan oleh wajib pajak untuk penyelesaian kewajiban perpajakannya. Penanganan berbagai masalah tersebut perlu adanya kecerdasan dalam menjalani rintangan yang dapat mempengaruhi motivasi, produktivitas, kinerja, pengambilan risiko, dan kesuksesan dalam pekerjaan yang dihadapi. Terwujudnya kreativitas pada seorang individu perlu dorongan seperti dorongan dalam diri (Motivasi Instrinsik) dimana memiliki berasal dari pengalaman dan dapat menerima segala sumber informasi dari pengalaman hidupnya. Namun, ada dorongan dari lingkungan (Motivasi Ekstrinsik) yang dapat berupa lingkungan dari keluarga, guru, teman ataupun masyarakat (Bazerman, 1995). Pada konteks perpajakan, konsultan pajak dapat menjadi kreatif sebagai langkah untuk membantu memenuhi kewajiban perpajakan klien. Dikarenakan kurangnya pemahaman peraturan perpajakan dan merasa bahwa perpajakan rumit dan perlunya konsultan untuk membantu mempermudah dalam pencapaian kepatuhan perpajakan (Khairannisa, 2019). Adanya fakta yang selaras dengan penelitian oleh (Darmayasa, 2015) menjelaskan bahwa terdapat tingkat kepatuhan pajak yang meningkat pada praktik etik yang dilakukan oleh konsultan pajak.

Kreativitas dalam konsultan pajak sangat penting, konsultan dibutuhkan oleh wajib pajak untuk menangani masalah yang dialami oleh klien atau wajib pajak. Oleh karena itu, dengan adanya kreativitas maka konsultan pajak dapat memotivasi wajib pajak untuk dapat mengatasi kewajibannya. Tujuannya adalah agar konsultan pajak dapat menyadari bahwa kreativitas dapat mendorong konsultan pajak membantu kewajiban perpajakan klien sehingga mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi ketika wajib pajak patuh dan memiliki kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Katuuk, 2017). Kepatuhan menjadi indikator yang penting dalam sistem

pemungutan pajak di Indonesia (Khairannisa, 2019). Terdapat dua kategori dalam kepatuhan wajib pajak yaitu adanya kepatuhan formal berkaitan dengan pemenuhan kewajiban secara formal oleh wajib pajak dan kepatuhan material yang merupakan pemenuhan kewajiban secara substantive, dengan arti bahwa memenuhi kewajiban selaras dengan isi undang – undang pajak (Nugraheni, 2021). Adanya faktor yang memiliki dampak pada kepatuhan pajak seperti faktor perilaku wajib pajak, faktor ekonomi, faktor psikologis, moral dan sosial (Nguyen, 2020). Kepatuhan wajib pajak yaitu melakukan pengisian SPT secara handal, lengkap, sesuai dengan peraturan serta tepat waktu (Rahayu, 2017).

Adapun kreativitas manusia yang merupakan kemampuan individu dalam memberikan suatu gagasan dan penerapannya dalam memecahkan suatu masalah. Hal ini berkaitan dengan *fluency*, *flexibility* dan *origanility* dalam pemikiran. Biasanya memanifestasikan diri pada jenis perilaku baru, melampaui penerapan pola tindakan yang sudah ada dan kreativitas dibentuk untuk menggabungkan ide – ide bersama dalam cara baru dari setiap lingkungan langsung (Carruthers, 2015).

Setiap individu juga tidak selalu kreatif, kurangnya kreativitas dapat berpengaruh pada kualitas keputusan dan penilaian akan suatu hal. Namun, terdapat tahapan yang dapat menjadi strategi khusus menghilangkan keterbatasan kreativitas. Tahapan pertama yaitu *preparation*, pada tahap ini memposisikan diri pada analisis yang sulit, sadar dan sistematis namun memang belum memberikan suatu pemecahan (Klein, 2013). Tahapan ini mengumpulkan informasi dan data yang dapat mendukung karya kreatif yang sedang terjadi. Setelah itu, sebuah pemikiran yang dekat dengan masalah yang ditelaah dan menemukan suatu pemecahan terhadap permasalahan tersebut melalui penalaran, mencari solusi, dan lain sebagainya (Weisberg, 2006). Lalu, ketahap selanjutnya menurut (Klein, 2013) yaitu *incubation* seperti



menenangkan pikiran secara sadar mengenai permasalahan tersebut dan secara tidak sadar pikiran akan mengambil alih. Menurut (Fachruddin, 2015), ketidaksadaran tersebut memiliki fungsi yaitu menghubungkan berbagai gagasan dan ide. Kreativitas merupakan sebuah pokok pemikiran dalam menghubungkan berbagai gagasan untuk hasil ide kreatif yang baru. Tahapan selanjutnya merupakan *illumination*, dalam pikiran kita menghadapi sebuah masalah dan ide baru muncul bagai kilatan. Tahapan ini dikenal sebagai pengalaman dan gagasan baru yang muncul pada pikiran untuk menjawab masalah kreativitas yang telah dihadapi (Fachruddin, 2015). Pada tahap terakhir yaitu *verification*, pada tahapan ini memastikan apakah ide yang dihasilkan adalah valid atau tidak dan perlunya pemikiran yang sadar (Weisberg, 2006). Kreativitas penting untuk konsultan pajak dalam penanganan pada perpajakan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Creative konsultan pajak diperlukan untuk memotivasi kesadaran wajib pajak. Profesionalisme yang disepakati oleh banyak kalangan memiliki salah satu ciri yaitu memiliki kreativitas dan prestasi yang dapat dipercaya (Katuuk, 2017). Pada penelitian tersebut menyatakan bahwa peran dari konsultan pajak adalah memfasilitasi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Adanya konsultan pajak memiliki peran yang ideal untuk membantu Direktorat Jenderal Pajak dengan edukasi wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakan. Pada studi ini menggunakan konsep tersebut untuk menjelaskan bagaimana *human creativity* pada konsultan pajak dalam kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, perlu identifikasi kreativitas yang dibentuk oleh konsultan pajak yang memungkinkan peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak. Terdapat dorongan kreativitas pada diri seperti motivasi dalam diri (Instrinsik) dan motivasi dari luar diri (Ekstrinsik) dan juga terdapat

tahapan khusus untuk menghilangkan keterbatasan kreativitas seperti *preparation*, *incubation*, *illumination* dan *verification* (Weisberg, 2006).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi literatur dengan pendekatan kualitatif, data yang digunakan merupakan data sekunder yang didapat dari sumber yang dipublikasikan seperti buku, artikel dan jurnal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Human creativity pada konsultan pajak diperlukan untuk dapat menangani masalah berbagai masalah yang dialami oleh wajib pajak untuk penyelesaian kewajiban perpajakannya. Motivasi diperlukan sebagai salah satu pendorong kreativitas, ada dua jenis motivasi yaitu motivasi dalam diri (Instrinsik) dan motivasi dari luar diri (Ekstrinsik) serta apabila motivasi memiliki keterbatasan terdapat tahapan yang dapat menjadi strategi. Peneliti menyajikan beberapa motivasi dan strategi yang dapat menghilangkan keterbatasan kreativitas yang dialami oleh konsultan pajak dalam membantu wajib pajak agar dapat memenuhi kepatuhan wajib pajak.

Motivasi instrinsik berasal dari dalam diri dengan menghasilkan intergritas dari tujuan-tujuan yang ada, baik secara individu maupun organisasi (Siagian, 2004). Terdapat faktor pendukung dari motivasi instrinsik seperti tanggung jawab, penghargaan, pekerjaan itu sendiri, pengembangan dan kemajuan individu (Hasibuan, 2007). Hal tersebut dapat memotivasi konsultan pajak untuk dapat menangani permasalahan pada wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Faktor tanggung jawab berkaitan dengan adanya sebuah tanggung jawab konsultan pajak untuk membantu memenuhi kewajiban perpajakan wajib pajak. Faktor penghargaan berkaitan dengan keinginan konsultan pajak untuk memperoleh penghargaan yang berkaitan dengan keinginan manusia untuk dihargai



maupun dihormati oleh orang lain. Faktor pekerjaan itu sendiri berkaitan dengan keinginan seseorang konsultan pajak mencintai dan menyenangkan pekerjaannya, sehingga timbul dorongan untuk mengembangkan potensi pada dirinya. Faktor pengembangan dan kemajuan individu berkaitan dengan sesuatu yang telah dicapai dari hasil kerja seorang konsultan pajak yang telah melakukan tugas-tugasnya yang didasarkan atas pengalaman, kesungguhan, dan waktu sehingga motivasi intrinsik memberikan ide-ide kreatif yang mempengaruhi konsultan pajak dalam membantu kepatuhan wajib pajak.

Motivasi ekstrinsik merupakan pendorong yang bersumber dari luar diri, kondisi tersebut mengharuskan individu untuk melaksanakan pekerjaannya dengan maksimal (Hadari & Martini, 2001). Adapun faktor yang mempengaruhi motivasi ekstrinsik seperti hubungan kerja, lingkungan kerja, dan kebijakan (Manullang, 2001). Pada hal ini, individu didorong kreativitasnya melalui lingkungan yang ada. Faktor hubungan kerja yang ada yaitu antara konsultan pajak dengan wajib pajak atau klien, apabila memiliki hubungan kerja yang baik maka dapat menimbulkan ide-ide kreativitas yang artinya tidak adanya tekanan antar individu menghasilkan kreativitas tinggi. Faktor lingkungan kerja, apabila konsultan pajak memiliki lingkungan kerja yang baik dapat memotivasi kinerja agar lebih baik. Sehingga, lingkungan kerja mendukung jasa profesional yang diberikan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Faktor kebijakan, apabila kebijakan yang ada pada konsultan pajak memiliki dampak yang buruk untuk jasa tersebut maka menimbulkan hambatan untuk kreativitas individu. Sebaliknya, apabila kebijakan pada konsultan pajak memiliki dampak yang baik maka memperluas kreativitas individu tersebut. Oleh karena itu, motivasi ekstrinsik sangat berpengaruh bagi konsultan pajak dalam mengeluarkan ide-ide kreatif untuk

pelaksanaan jasa profesional yang dilakukan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat tahapan khusus yang dapat menghilangkan keterbatasan kreativitas yang terjadi pada diri individu. Seperti *preparation*, keadaan ini cenderung untuk menyelidiki suatu masalah yang sedang terjadi. Masalah tersebut muncul pada perpajakan, seperti segala bentuk kesalahan yang mungkin terjadi pada aspek perpajakan klien. Disini peran dari konsultan pajak sebagai seseorang yang dapat memecahkan masalah wajib pajak tersebut, namun perlunya persiapan menyelidiki permasalahan yang terjadi. Konsultan pajak melakukan *preparation* seperti ide-ide kreatif konsultan dalam penyelesaian masalah, Seperti penalaran konsultan pajak dalam pemilihan metode ataupun aturan-aturan yang dapat mendukung penyelesaian masalah tersebut, contohnya *tax avoidance* yang legal dengan sifat yang sah dilakukan untuk meringankan kewajiban perpajakan klien. Dilain sisi, kepatuhan wajib pajak tetap berjalan dengan seiring penerapan metode tersebut. Oleh karena itu, tahapan *preparation* sangat penting bagi konsultan pajak.

Incubation merupakan tahapan proses untuk melakukan relaksasi diri untuk berhenti berpikir sementara mengenai suatu masalah. Pada tahapan ini, individu dapat mengaitkan berbagai ide. Kaitan ide tersebut menghasilkan kreativitas untuk menghasilkan sesuatu yang baru dan unik. Dalam hal ini, konsultan pajak perlu berhenti berpikir sejenak untuk memunculkan ide tersebut. Selain memikirkan masalah perpajakan pada klien, konsultan pajak dapat berdiskusi mengenai hal-hal di luar perpajakan dimana hal ini akan bermanfaat untuk konsultan pajak karena dari diskusi tersebut memungkinkan munculnya ide yang menghasilkan kreativitas berupa informasi yang baru. Ide tersebut dapat berguna untuk masa mendatang.

Pada tahapan *Illumination*, apabila individu telah melewati masa *incubation* maka pikiran individu selanjutnya yaitu



berkembangnya ide baru yang muncul bagai kilatan. Gagasan yang baru telah muncul untuk menjawab permasalahan kreatif pada masalah yang telah dihadapi. Tahapan tersebut terjadi ketika seseorang tidak melakukan hal yang berkaitan, seperti pada tahapan *incubation* contohnya diskusi dengan klien dimana keadaan santai dan bebas dari tekanan. Konsultan pajak menyusun strategi yang efisien dan efektif agar wajib pajak dapat meminimalisir pembayaran pajak seiring dengan penerapan kepatuhan wajib pajak. Dengan ide yang kreatif, konsultan pajak dapat merekomendasikan strategi jangka pajak untuk pembayaran pajak wajib pajak agar menghasilkan keuntungan yang maksimal.

Tahapan akhir yaitu *verification*, tahapan ini mencoba apakah ide yang telah dibuat valid atau tidak dengan dibutuhkan pikiran yang sadar (Weisberg, 2006). Sehingga gagasan atau ide yang berhasil dilaksanakan pada diri sendiri, hal ini menguji validitasnya. Gagasaan tersebut dapat berupa ide seorang konsultan pajak agar wajib pajaknya dapat melakukan persiapan pajak, perhitungan hingga pembayaran dengan waktu yang tepat sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Misalnya seperti ada bantuan layanan jasa taat pajak dalam penanganan pelaporan SPT wajib pajak agar tidak terlambat, konsultan pajak yang kreatif juga menggunakan ide atau gagasan sebagai pendamping untuk meringankan beban wajib pajak seiring dengan pelaksanaan kepatuhan wajib pajak.

Konsultan pajak pasti memiliki ide-ide kreatif dalam diri yang telah membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, dengan arti bahwa dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Temuan oleh (Katuuk, 2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh kreativitas konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, profesi seorang konsultan harus mampu untuk membantu wajib pajak membayar pajak secara tepat dan sesuai sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak tinggi.

KESIMPULAN

Studi ini menunjukkan adanya pengaruh human creativity pada konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya motivasi dan strategi menghilangkan keterbatasan kreativitas telah membentuk kreativitas seorang konsultan pajak dalam membantu wajib pajak untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya, hal ini juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Terdapat dua macam motivasi yaitu motivasi intrinsik yang muncul dalam diri seorang konsultan pajak terdiri dari tanggung jawab seorang diri terhadap profesi dan motivasi ekstrinsik yang muncul dari luar diri yang terdiri dari lingkungan kerja seorang konsultan pajak yang dapat meningkatkan kreativitas seorang konsultan pajak. Apabila konsultan pajak mengalami kesulitan dalam membentuk ide atau gagasan dalam menghadapi suatu masalah, terdapat strategi untuk menghilangkan keterbatasan tersebut mulai dari preparation dimana merupakan tahapan paling awal untuk seorang individu menyelidiki suatu masalah seperti konsultan pajak dalam menelaah masalah yang ada pada wajib pajak. Lalu ketahap selanjutnya yaitu *incubation*, dimana tahapan ini individu cenderung untuk berhenti berfikir dengan harapan agar individu dalam keadaan santai dan bebas tekanan. Konsultan pajak dapat berdiskusi dengan santai dengan klien. Tahapan selanjutnya berupa *illumination*, dimana kemunculan ide atau gagasan yang unik setelah individu mengalami bebas tekanan. Setelah adanya diskusi santai, harapannya ide unik dari diskusi tersebut dapat memunculkan pencerahan dalam mengatasi masalah perpajakan klien. Tahapan akhir yaitu *verification* dimana penerapan atau pelaksanaan ide atau gagasan yang telah dibuat dengan valid. Konsultan pajak diharapkan melaksanakan ide-ide kreatif yang valid dan mampu untuk membantu wajib pajak dalam masalah-masalah perpajakannya, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi tinggi.



.....

Hasil studi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca, terutama untuk konsultan pajak. Selain itu, studi ini juga memberikan pengetahuan mengenai kreativitas konsultan pajak dalam menangani berbagai kasus yang terjadi pada wajib pajak. Oleh karena itu, konsultan pajak harus mampu meningkatkan kreativitas dalam menangani kasus perpajakan klien sehingga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penelitian ini melibatkan beberapa kerabat yang membantu diskusi dalam memberikan saran untuk penyelesaian masalah, sehingga penelitian ini dapat selesai. Terima kasih atas waktu dan bantuan yang telah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- [2] Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- [3] Weisberg, R. W. (2006). *Creativity: Understanding Innovation in Problem Solving, Science, Invention and the arts*. John Wiley & Sons Inc.
- [4] Fachruddin, A. (2015). *Cara kreatif memproduksi Program Televisi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- [5] Siagian, S. P. (2004). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [6] Hasibuan, M. S. (2007). *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktifitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [7] Hadari, N., & Martini, M. (2001). *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- [8] Manullang, M. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [9] Darmayasa, I. &. (2015). *The ethical practice of tax consultant based on local culture*. *Procedia - Social and Behavioral Science*.
- [10] Katuuk, D. M. (2017). Pengaruh Integritas dan Kreativitas Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 1-8.
- [11] Bazerman, M. H. (1995). Perception of Fairness in Interpersonal and Individual Choice Situations. *American Psychological Society*.
- [12] Khairannisa, D. &. (2019). Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1151-1167.
- [13] Nugraheni, A. S. (2021). Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jati: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 4(1).
- [14] Nguyen, T. P. (2020). Determinants Influencing Tax Compliance: The Case of Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business* 7(2), 65-73.
- [15] Klein, G. H. (2013). Thinking inside the box: The ShadowBox Method for cognitive skill development. *Proceedings of the 11th International Conference on Naturalistic Decision Making*, 121-124.
- [16] Carruthers, P. (2015). Human Creativity: Its Cognitive Basis, its evaluation, and its connections with childhood pretence. *British Journal for the Philosophy of Science* 53(2), 225-249.
- [17] Sutanto, L. &. (2013). Persepsi Wajib Pajak Terhadap Konsultan Pajak dan Preferensi Wajib Pajak dalam Memilih Konsultan Pajak: Honest Consultant, Creative Consultant, dan Cautious Consultant. *Tax & Accounting Review*, vol 3.