

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia membutuhkan dana yang cukup dalam pembangunan negara, dana tersebut dibutuhkan dalam jumlah yang besar untuk merealisasikan tujuan utamanya yaitu mensejahterakan rakyat. Masalah anggaran tersebut menjadi pokok utama dalam rangka pembangunan nasional, dengan memanfaatkan sumber dana yang diperoleh. Sehingga memiliki peranan sangat penting dalam menopang perekonomian Negara, dengan cara harus giat dalam menghimpun pajak untuk memperoleh penerimaan optimal dalam sektor pajak. Negara dituntut untuk memberikana pelayanan terbaik agar masyarakat berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan perpajakan. (Ardiyansyah et al., 2016)

Pembangunan negara tidak pernah lepas dari yang namanya pajak. Pajak telah menjadi tulang punggung perekonomian negara. Oleh karena itu dalam setiap prosesnya, perpajakan membutuhkan yang namanya konsultan pajak. Adanya jasa konsultan pajak ini diharapkan mampu untuk mengatasi masalah-masalah yang mungkin timbul dan akan menghambat jalannya proses perpajakan. Masalah masalah ini dapat disebabkan oleh berbagai macam faktor seperti pengetahuan tentang pajak, pelayanan yang diberikan oleh pihak fiskus dan hal hal yang memotivasi seorang individu untuk membayarkan pajak oleh sebab itu dibutuhkan adanya sosialis.

Penggunaan jasa konsultan pajak karena dapat memberikan solusi untuk masalah perpajakan mereka hadapi, penggunaan jasa konsultan pajak dibutuhkan oleh wajib pajak karena dinilai memiliki pengetahuan atau sebagai wakil wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Prima menunjukkan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak berpengaruh terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak (Katuuk et al., 2017)

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi minat penggunaan jasa konsultan pajak adalah faktor pelayanan aparat pajak, kurang berkenannya pelayanan aparat pajak dapat membuat wajib pajak beralih untuk menggunakan jasa konsultan pajak, dimana meningkatnya pelayanan aparat pajak dapat menyebabkan penurunan minat terhadap permintaan wajib pajak terhadap jasa konsultan pajak. Pelayanan aparat perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak, pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak oleh wajib pajak dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

Pelaksanaan metode *self assesment* pada sistem, mekanisme, dan tata cara pelaksanaan hak dan kewajiban yang didasarkan pada Undang-Undang no 28 tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), dimana Wajib Pajak (WP) diberi kepercayaan untuk memenuhi pelaksanaan kewajiban perpajakan secara mandiri. Berkembangnya zaman menyebabkan peraturan perpajakan turut mengalami perubahan dan semakin kompleks, hal ini disebabkan WP harus mengetahui dan mengikuti perubahan terhadap peraturan perpajakan tersebut,

namun karena adanya perbedaan latar pendidikan WP yang berbeda-beda, kompleksnya peraturan perpajakan, dan sulitnya memahami bahasa peraturan perpajakan mengakibatkan WP semakin kesulitan dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan.

Penerimaan pajak 2019 optimistis bisa tercapai. Belum lagi kebijakan *tax expenditure* dalam sistem anggaran Indonesia yang mulai diimplementasikan sebagai penerimaan pada tahun 2019. Setelah menuntaskan tugas pengamanan penerimaan pajak tahun 2018, akhirnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan dapat memperoleh penerimaan sebesar Rp 1.315,9 triliun atau pencapaian 92,4% dari rencana Rp 1.424 triliun. Hal yang menggembirakan karena pencapaian realisasi penerimaan tahun 2018 merupakan yang tertinggi selama lima tahun terakhir. Adapun pencapaian sebelumnya secara berturut-turut yaitu 91,9% tahun 2014, kemudian 82% (2015), 81,6% (2016), dan 89,7% (2017). Bila dicermati pengelolaan pajak selama tahun 2018 sangat terasa dinamisnya, terutama kaitannya dengan kelanjutan dari kebijakan pengampunan pajak (*tax amnesty*) dengan UU No 11/2016 dan akses informasi keuangan untuk kepentingan perpajakan dalam rangka *Automatic Exchange of Information (AEOI)* dengan UU No 9/2017. Rasa dinamis menyangkut berbagai elemen yang fundamental dalam pengelolaan pajak, baik dari sisi regulasi, basis data, organisasi, sumber daya manusia, proses bisnis, maupun sistem informasi, dan lainnya. Tujuannya agar pajak Indonesia terasa sebagai milik bersama seluruh masyarakat apalagi stakeholders pajak sebagaimana hakikat pajak itu sendiri. Kini,

kita telah memasuki tahun 2019 dengan tantangan baru utamanya bidang perpajakan. Berdasarkan UU No 12/2018 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun anggaran 2019, ditetapkan rencana penerimaan pajak yang dikelola DJP sebesar Rp 1.577,6 triliun. Adapun asumsi dasar ekonomi makro yang dijadikan sebagai dasar perhitungannya sesuai kesepakatan antara Pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), yaitu pertumbuhan ekonomi 5,3%, inflasi 3,5%, nilai tukar rupiah Rp 15.000 per dolar AS, suku bunga SPN 5,3%, harga minyak US\$ 70 per barrel, lifting minyak 775 ribu barrel per hari, dan lifting gas 1.250 ribu barrel setara minyak per hari. Sehingga jika dibandingkan dengan rencana saat pengajuan RAPBN 2019 kepada DPR (pada Agustus 2018) untuk dibahas sebesar Rp 1.572 triliun, terdapat kenaikan Rp 5,6 triliun atau 0,36%. Kemudian dengan besaran rencana Rp 1.577,6 triliun, secara kualitatif berarti tumbuh 19,9% dari realisasi 2018. Bila dilihat data pertumbuhan (growth) realisasi penerimaan selama empat tahun terakhir yaitu tahun 2015 tumbuh 7,68%, kemudian 4,26% (2016), 4,07% (2017), dan 14,33% (2018) yang terlihat bandul pertumbuhannya telah mengayun ke atas, dan mengacu kepada kondisi dinamis pengelolaan pajak tahun 2018, maka rencana. Sebagai informasi, bahwa tahun 2016 besarnya tax expenditure Rp 143,6 triliun dan pada 2017 sebesar Rp 154,7 triliun. Namun ada syarat lain yang tidak kalah pentingnya yaitu dukungan yang optimal dari semua pihak di luar DJP sebagai stakeholders pajak, terutama para instansi dan lembaga sebagai pengguna dana pajak yang bersumber dari dana APBN dan APBD dalam mendukung kegiatannya.

Pengetahuan seseorang mengenai perpajakan berkaitan untuk menentukan baik buruknya perilaku seseorang sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku tingginya pengetahuan WP menandakan baiknya pemahaman tentang pajak sehingga mendorong kesadaran terhadap WP dalam pemenuhan perpajakannya untuk menyampaikan SPT tahunan (Aji, Andri Waskita ; Munabari, 2014)

Pendapatan yang bersumber dari pajak ini dinilai mampu menghilangkan ketergantungan terhadap hutang pada negara lain dan dapat memberikan dorongan agar Indonesia menjadi negara maju. Berdasarkan ketentuan umum perpajakan yg berlaku di Indonesia terdapat sistem *self assesment* yaitu sistem yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, melaporkan dan menyetorkan sendiri pajaknya, sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajak. (Ardiyansyah et al., 2016)

Berdasarkan penelitian – penelitian yang telah dilakukam terdapat variabel yang masih belum konsisten terhadap sifat pengaruhnya dan terdapat variabel yang belum diketahui sifat dari pengaruhnya terhadap variabel dependen dan juga terdapat sosialisasi perpajakan yang menjadi variabel moderatingnya. Variabel dependen yaitu minat terhadap penggunaan jasa terhadap wajib pajak. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap variabel- variabel tersebut. Penelitian ini akan menggunakan empat variabel dalam penelitian ini, terdiri tiga buah variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, ketegasan pajak terhadap variabel dependen yaitu penggunaan jasa konsultan pajak dan variabel

moderating dengan sosialisasi perpajakan. Penelitian ini berjudul “ **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Ketegasan Pajak Terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderating**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kurangnya pengetahuan pajak yang berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak orang pribadi.
2. Belum maksimalnya ketegasan pajak terhadap wajib pajak orang pribadi.
3. Sedikitnya pelayanan aparat pajak terhadap minat dalam penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak orang pribadi.
4. Minimnya sosialisasi perpajakan sehingga wajib pajak kurang memahami terhadap membayar pajak.
5. Masih rendahnya informasi mengenai pajak oleh pemerintah
6. Sedikitnya pemahaman sosialisasi perpajakan mengakibatkan kurang maksimal terhadap minat dalam penggunaan jasa konsultan pajak.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan tidak meluas, penulis membatasi penelitian pada korelasi yang mendasari dengan adanya sosialisasi perpajakan. Adapun untuk meningkatkannya harus memiliki pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak, pelayanan aparat pajak, dan pemahaman terhadap moral wajib pajak dalam penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak orang pribadi

1.4 Rumusan Masalah

Untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti , penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak orang pribadi ?
2. Apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak orang pribadi ?
3. Apakah ketegasan pajak berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak orang pribadi ?
4. Bagaimana sosialisasi perpajakan memoderasi pengetahuan pajak terhadap minat dalam penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak orang pribadi?

5. Bagaimana sosialisasi perpajakan memoderasi pelayanan pajak berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak orang pribadi?
6. Bagaimana sosialisasi perpajakan memoderasi ketegasan pajak berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak orang pribadi ?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap minat dalam penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak orang pribadi.
2. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap minat dalam penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak orang pribadi.
3. Pengaruh ketegasan wajib pajak terhadap minat dalam penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak orang pribadi.
4. Pengaruh sosialisasi perpajakan memoderasi pengetahuan pajak terhadap minat dalam penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak orang pribadi.

5. Pengaruh sosialisasi perpajakan memoderasi pelayanan pajak berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak orang pribadi.
6. Pengaruh sosialisasi perpajakan memoderasi ketegasan pajak berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak orang pribadi.

1.6 Manfaat Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Manfaat ini diharapkan memberikan informasi mengenai faktor yang mempengaruhi minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak orang pribadi di KPP Pesisir Selatan.
 - b. Penelitian ini memberikan gambaran akan peran konsultan pajak bagi wajib pajak orang pribadi di KPP Pesisir Selatan.
2. Manfaat praktisi

- a. Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti baru yang ini meneliti pengaruh minat terhadap penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak orang pribadi.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pihak konsultan pajak dan pelayanan aparat pajak dalam meningkatkan kualitas layanan mereka terhadap wajib pajak.