

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pasal 1 ayat (1) Undang-undang KUP No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, disebutkan bahwa : “Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang”. Salah satu sumber penghasilan utama negara terdiri dari penghasilan pajak dan penghasilan non pajak. Pajak memiliki peran sebagai penopang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Indonesia.

Menurut data yang dilansir dari www.pajak.go.id (2016) , besarnya APBN tahun 2015 adalah Rp 1.793,6 T dan 76% atau Rp 1.380,0 T merupakan pendapatan dari sektor perpajakan. Pajak digunakan negara untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah dalam rangka pembangunan daerah maupun pembangunan nasional serta pengeluaran-pengeluaran lainnya untuk mencapai kesejahteraan rakyat. Dengan perannya ini pajak tentu akan mendapatkan perhatian yang besar oleh pemerintah. Pemerintah sebagai aparatur perpajakan bertugas untuk membina, melayani, dan mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Que, 2013).

Menurut undang-undang nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dijelaskan adanya perubahan sistem pemungutan pajak dari *official*

assessment menjadi sistem *self assessment*. Sistem *self assesment* ini telah diterapkan di Indonesia sejak tahun 1984 sebagai perubahan dari sistem *official assessment*. Sistem pemungutan pajak *self assessment* ini diterapkan pemerintah sebagai salah satu upaya untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Sistem ini memberi wajib pajak wewenang sepenuhnya untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak penghasilan terutanganya.

Sistem perpajakan di Indonesia memiliki peraturan yang rumit dan sering berubah-ubah yang menyebabkan kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam memahami peraturan tersebut (Que, 2013). Hal ini membuat banyak wajib pajak kesulitan untuk memenuhi kewajibannya sehingga wajib pajak cenderung memilih untuk menggunakan jasa konsultan pajak, karena konsultan pajak dinilai memiliki banyak pengetahuan mengenai peraturan perpajakan dan pengalaman dalam menyelesaikan masalah perpajakan. Berdasarkan data yang dilansir dari koran tempo, disebutkan bahwa secara umum saat sosialisai perpajakan pemahaman wajib pajak pada pengisian SPT masih rendah, sehingga banyak wajib pajak yang tidak mengerti mengenai kewajiban perpajakannya (Djalal, 2016). Mengenai dalil pengetahuan tertulis dalam Al-Qur'an yaitu **لِلنَّاسِ نَضْرِبُهَا الْأَمْثَالَ وَتِلْكَ** yang artinya “Dan perumpamaan-perumpamaan ini Kami buat untuk manusia; dan tiada yang memahaminya kecuali orang-orang yang berilmu.” [Al-Ankabut : 43]. Penggunaan jasa konsultan pajak tentu juga didasarkan pada kebutuhan dan keinginan wajib pajak (Hartanto, 2013).

Kebutuhan akan penggunaan jasa konsultan pajak dapat berupa pengetahuan yang dimiliki oleh konsultan pajak atau kebutuhan untuk memiliki wakil dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Keinginan akan penggunaan jasa konsultan pajak dapat juga berupa keinginan untuk mengatur keuangan melalui *tax planning* atau juga keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari pada yang diberikan oleh aparat pajak serta keinginan untuk memperlancar usahanya (Hartanto, 2013). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Que (2013) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki keterkaitan terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Dimana wajib pajak kurang memiliki pengetahuan tentang perpajakan sehingga wajib pajak cenderung sulit untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut penelitian yang dilakukan Hartanto (2013) menunjukkan bahwa salah satu faktor yang paling mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak adalah wajib pajak merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak sehingga mereka memilih untuk memakai jasa konsultan pajak dalam membantu untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Cahyono (2008) pelayanan aparat pajak yang kurang berkenan bagi wajib pajak membuat mereka beralih kepada konsultan pajak.

Dengan perkembangan ekonomi dan peningkatan standar hidup menyebabkan masyarakat Indonesia membentuk usaha sendiri maupun organisasi bisnis yang formal dan non formal (Que, 2013). Dalam mengelola pajak sebuah organisasi atau badan usaha diperlukan suatu manajemen serta orang-orang yang ahli dan

bertanggung jawab. Konsultan pajak sebagai orang-orang yang berkompeten untuk mengelola pajak atas badan usaha akan sangat dibutuhkan dan memiliki peran yang penting (Hartanto,2013).Untuk memaksimalkan keuntungan dan meminimalkan beban terutama beban pajak perusahaan akan melakukan tindakan-tindakan pelanggaran pajak (Wijaya, 2013).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Que (2013) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak. Penelitian ini juga dilakukan oleh Selly (2010) menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi wajib pajak menggunakan jasa tenaga ahli pajak adalah untuk menghindari sanksi pajak.Untuk menghindari resiko dikenakannya sanksi perpajakan perusahaan menggunakan jasa konsultan pajak (Que, 2013). Penggunaan jasa konsultan pajak juga membantu perusahaan dalam meminimalisasi beban pajaknya tanpa melanggar peraturan yang ada.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2013) menunjukkan bahwa kualitas layanan konsultan pajak sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak. Kualitas layanan yang didapatkan oleh wajib pajak dari konsultan pajak juga dapat dipertimbangkan sebagai faktor wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak, sebab semakin prima layanan yang diberikan oleh konsultan pajak tersebut akan membuat wajib pajak terus menerus menggunakan jasa konsultan pajak.

Penelitian ini akan menggunakan empat variabel independen yang telah disebutkan diatas yaitu pengetahuan perpajakan , pelayanan aparat pajak , sanksi

perpajakan dan kualitas layanan konsultan pajak untuk menguji minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh Wajib pajak Badan yang ada di Kota Yogyakarta.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka judul dari penelitian ini adalah **“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN APARAT PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN dan KUALITAS LAYANAN KONSULTAN PAJAK TERHADAP MINAT PENGGUNAAN JASA KONSULTAN PAJAK (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Hotel di Kota Yogyakarta)”**.

Penelitian ini merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Que (2013) dimana penelitian ini menggunakan pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan. Perbedaan penelitian ini adalah sampel yang digunakan dimana penelitian yang dilakukan oleh Que (2013) adalah wajib pajak pribadi sedangkan dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah wajib pajak badan. Penelitian ini melengkapi penelitian Que (2013) dengan menambah variabel pelayanan aparat pajak yang dilakukan Hartanto (2013) dan variabel kualitas layanan konsultan pajakyang dilakukan Wijaya (2013).

B. Batasan Masalah Penelitian

Wajib pajak badan yang diteliti dalam penelitian ini dibatasi pada wajib pajak badan hotel yang ada di Kota Yogyakarta.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian yang akan dibahas adalah :

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan ?
2. Apakah pelayanan aparat pajak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan?
4. Apakah kualitas layanan konsultan pajak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh positif pengetahuan perpajakan terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan di Kota Yogyakarta.
2. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh positif pelayanan aparat pajak terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan di Kota Yogyakarta.
3. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh positif sanksi perpajakan terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak bada di Kota Yogyakarta.

4. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh positif kualitas layanan konsultan pajak terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan di Kota Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi mengenai faktor yang mempengaruhi penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan di Kota Yogyakarta.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi Pemerintah Kota Yogyakarta dalam membuat kebijakan di masa yang akan datang.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran akan peran konsultan pajak bagi wajib pajak badan di Kota Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi para peneliti baru yang juga ingin meneliti tentang penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan.

