

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan Nasional merupakan salah satu kegiatan pemerintah yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam melaksanakan pembangunan, Pemerintah harus memperhatikan masalah pembiayaan yang diperlukan untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut dengan cara menggali sumber penerimaan negara. Salah satu sumber utama penerimaan negara yang sangat penting sampai saat ini adalah pajak. Dari segi ekonomi, pajak merupakan suatu pengalihan sumber daya dari sektor privat (Swasta) kepada sektor publik (Pemerintah) yang bertujuan untuk dapat menggerakkan kehidupan ekonomi masyarakat menuju kesejahteraan sehingga dapat dikatakan pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi negara dan menjadi kunci keberhasilan pembangunan dimasa yang akan datang (Syofyan, 2003: 297). Oleh karena itu pajak ibarat darah dalam suatu Negara. Sebab tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dilaksanakan.

Besarnya peranan pajak dalam membiayai pembangunan dapat tercermin dari sumber penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pada sektor pajak. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam kurun waktu 2012-2014, penerimaan pajak yang diterima oleh Negara mengalami penurunan karena

tidak sesuai dengan target yang direncanakan dalam APBN. Berikut ini merupakan tabel Penerimaan Pajak Negara tahun 2012- 2014 :

**Tabel 1.1**  
**Penerimaan Pajak Negara Tahun 2012- 2014**

| <b>Tahun</b> | <b>Target<br/>(Rp. Triliun)</b> | <b>Realisasi<br/>(Rp. Triliun)</b> | <b>Pencapaian<br/>(%)</b> |
|--------------|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| 2012         | 885,03                          | 836,23                             | 94,49                     |
| 2013         | 995,21                          | 921,21                             | 92,56                     |
| 2014         | 1.072,38                        | 984,90                             | 91,81                     |

*Sumber: Direktorat Jenderal Pajak*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak dalam tiga tahun terakhir yaitu tahun 2012- 2014 mengalami penurunan yang cukup signifikan. Hal ini disebabkan adanya pengaruh faktor internal yang meliputi ruang lingkup perpajakan itu sendiri seperti kurangnya kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar pajak atau aparat pajak dalam melaksanakan tugasnya terbukti melakukan pelanggaran seperti penggelapan pajak yang dapat mengakibatkan penerimaan negara dari sektor pajak menjadi menurun. Tidak hanya dari faktor internal, faktor eksternal juga dapat mempengaruhi besar kecilnya penerimaan pajak bagi negara seperti pertumbuhan ekonomi yang lambat dapat menyebabkan permintaan komoditas mengalami pelemahan sehingga pendapatan atau penerimaan perusahaan menjadi turun yang pada akhirnya akan dapat mengakibatkan setoran pajak juga ikut menurun (<http://www.kompas.com>, Purwanto, 28 Oktober 2015). Oleh karena itu mengingat pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini DJP telah melakukan berbagai upaya untuk dapat memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah

melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *self assessment system*.

Perubahan sistem perpajakan dari *official assessment* menjadi *self assessment*, yaitu memberikan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab penuh kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri (Diana dan Setiawati, 2009). Sistem *self assessment* ini diharapkan lebih memudahkan dan menyederhanakan perhitungan, dan pembebanan pajak yang menyesuaikan dengan kondisi wajib pajak. Selain itu sistem ini juga diharapkan dapat menghilangkan pelaksanaan administrasi perpajakan yang birokratis dan berbelit-belit sehingga dapat mengubah persepsi masyarakat terhadap pajak yang dulu dianggap sebagai sesuatu yang memberatkan dan menyulitkan.

Seiring dengan perkembangan reformasi perpajakan melalui perubahan peraturan hukum dan perundang-undangan perpajakan yang cukup sulit untuk dimengerti, maka sering ditemui berbagai permasalahan dimasyarakat yang berkaitan dengan perpajakan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kartika dan Ekawati (2012) tentang “Analisis Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi Pada SPT Tahunan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur” mengemukakan bahwa pada tahun 2012 jumlah wajib pajak yang mengumpulkan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur adalah sebanyak 39.798 wajib pajak. Namun, sebanyak 1.990 wajib pajak yang masih melakukan kesalahan dalam proses pengisian SPT tahunannya. Berdasarkan penelitian tersebut, dapat dikatakan bahwa kesalahan dalam pengisian SPT Tahunan sampai

dengan tidak membayar pajak secara benar merupakan permasalahan yang masih sering terjadi dilakukan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dengan adanya berbagai permasalahan tersebut, minat untuk menggunakan jasa konsultan pajak khususnya oleh wajib pajak UMKM dapat meningkat. Minat adalah kecenderungan dan kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu (Syah, 2008: 136). Minat juga dapat dikatakan sebagai suatu dorongan, kecenderungan yang tinggi atau keinginan untuk mengerjakan suatu aktivitas yang menarik baginya. Maka apabila seseorang telah menaruh minat terhadap sesuatu, hal ini disebabkan obyek tersebut berguna untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan kata lain, menggunakan jasa konsultan pajak merupakan suatu kebutuhan bagi wajib pajak agar dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan mereka menjadi lebih mudah. Hal ini dikarenakan peran konsultan pajak sangat penting untuk membantu wajib pajak dalam menyelesaikan masalah perpajakannya secara kompeten dan professional. Dengan demikian berdasarkan permasalahan perpajakan yang semakin kompleks dapat membuat minat wajib pajak terhadap penggunaan jasa konsultan pajak semakin meningkat.

Dalam penelitian ini, meningkatnya minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang dapat menyebabkan minat tersebut dapat meningkat adalah faktor sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan adalah suatu upaya dari DJP untuk memberikan informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan

perpajakan (Que, 2013). Oleh karena itu, sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat akan segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan sehingga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Akan tetapi pada kenyataannya, sosialisasi yang dilakukan oleh DJP masih belum maksimal. Hal ini diperkuat dengan adanya penggunaan fasilitas insentif perpajakan yang diberikan oleh pemerintah kepada beberapa sektor usaha seperti fasilitas keringanan pajak (*tax allowance*) masih sepi peminat karena kurang dilakukannya sosialisasi dan promosi mengenai hal tersebut (<http://finance.detik.com>, Hida, 26 Januari 2012). Kurangnya sosialisasi perpajakan mengenai *tax allowance* mengakibatkan wajib pajak yang memiliki usaha sendiri tidak dapat memanfaatkan fasilitas tersebut dengan baik. Oleh karena itu pentingnya peran konsultan pajak tidak hanya untuk membantu wajib pajak dalam pengisian SPT semata namun dapat turut serta membantu pemerintah dalam mengedukasi wajib pajak mengenai semua hal yang berkaitan dengan perpajakan sehingga dapat dikatakan bahwa sosialisasi perpajakan dapat mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian Que (2013) yang juga menjelaskan tentang sosialisasi perpajakan cenderung mempengaruhi wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak.

Faktor lain yang juga merupakan salah satu alasan wajib pajak ingin melimpahkan urusan perpajakannya kepada pihak ketiga yaitu konsultan pajak adalah faktor pemahaman akan peraturan perpajakan. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan pajak adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan

perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011). Dengan adanya kondisi wajib pajak yang berbeda- beda, menyebabkan tingkat pemahaman setiap wajib pajak juga tidak sama. Sebagaimana penelitian Pravitasari, Radianto, dan Upa (2012) yang menjelaskan tentang tingkat pemahaman pemilik UMKM sepatu dan sandal di Kabupaten Mojokerto mengenai peraturan dan konsep perpajakan yang masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi perpajakan, latar belakang pendidikan wajib pajak yang berbeda- beda, kompleksnya peraturan perpajakan, dan sukarnya memahami bahasa peraturan menjadikan wajib pajak UMKM semakin kesulitan dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan sehingga kewajiban pajaknya menjadi tidak terlaksana dengan baik. Oleh karena itu rendahnya pengetahuan dan pemahaman akan ketentuan dan peraturan pajak yang berlaku dapat mendorong minat untuk menggunakan jasa konsultan pajak khususnya bagi wajib pajak UMKM agar urusan perpajakannya menjadi lebih mudah. Dengan demikian berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor pemahaman akan peraturan pajak dapat mempengaruhi minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

Selain faktor sosialisasi dan pemahaman akan peraturan pajak, masih banyak faktor- faktor yang membuat wajib pajak minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Salah satu faktor yang juga ikut berpengaruh terhadap penggunaan jasa konsultan pajak ialah faktor motivasi. Menurut Dianawati (2008), motivasi ialah proses psikologis yang mencerminkan adanya interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan keputusan yang dapat menggerakkan seseorang dalam melakukan suatu aktivitas. Motivasi tersebut didasari oleh

kebutuhan dan keinginan wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak agar urusan perpajakannya menjadi lebih mudah. Wajib pajak ingin menghindari risiko dikenakannya sanksi perpajakan sebagai akibat dari kelalaian wajib pajak terhadap peraturan perpajakan sehingga kebutuhan rasa aman dari berbagai risiko yang ada dalam menjalankan kewajiban perpajakannya menjadi salah satu motivasi bagi wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Penjelasan tersebut selaras dengan teori motivasi dari Maslow tentang lima hierarki kebutuhan manusia termasuk salah satunya yaitu kebutuhan akan rasa aman sehingga wajib pajak dapat terhindar dari berbagai risiko perpajakan. Selain ingin menghindari risiko yang ada, wajib pajak juga berkeinginan untuk dapat meminimalkan beban pajak terutangnya yaitu dengan cara melakukan perencanaan pajak. Dalam melakukan perencanaan pajak, pemanfaatan celah-celah yang ada dalam perundang-undangan perpajakan merupakan tindakan yang legal atau diperbolehkan karena sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku. Lain halnya jika melakukan penghindaran pajak secara illegal sebab hal ini dapat dikategorikan sebagai penggelapan pajak. Oleh karena itu untuk menghindari hal tersebut, perencanaan pajak harus dilakukan oleh orang-orang yang ahli dan kompeten dibidang perpajakan salah satunya yaitu konsultan pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, keinginan untuk melakukan perencanaan pajak juga merupakan motivasi wajib pajak selanjutnya dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa faktor motivasi dapat mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak sebagaimana penelitian sebelumnya oleh Wijaya (2013) yang menyimpulkan

bahwa motivasi wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan jasa konsultan pajak.

Faktor lain yang tidak kalah penting dalam mempengaruhi minat wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak adalah kualitas pelayanan konsultan pajak. Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau cara melayani konsultan pajak kepada konsumennya dalam rangka membantu menyelesaikan kewajiban atau mengklaim hak konsumennya tersebut sehingga sikap melayani konsultan pajak dalam memberikan pelayanan harus secara maksimal agar wajib pajak sebagai *client*-nya merasa terlayani dengan baik. Oleh karena itu diperlukan strategi- strategi khusus dari setiap konsultan pajak untuk dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan yang tentunya berorientasi pada kebutuhan dan keinginan dari para konsumennya. Dengan adanya pelayanan jasa yang sesuai kebutuhan dan keinginan konsumennya akan membuat *client*-nya tetap menggunakan layanan jasa konsultan pajak sehingga dalam menyampaikan dan menyetor kewajiban pajaknya dapat terlaksana dengan baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa faktor kualitas pelayanan konsultan pajak mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Motivasi, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Konsultan Pajak Terhadap Minat Dalam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Pada Wajib Pajak UMKM Di Wilayah Jakarta Timur”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang penelitian diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Rendahnya tingkat pemahaman wajib pajak akan peraturan perpajakan. Kurangnya pemahaman wajib pajak akan dapat menimbulkan ketidakpedulian wajib pajak terhadap ketentuan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Risiko kesalahan yang dapat terjadi dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan seperti kesalahan dalam pengisian SPT serta banyaknya perencanaan pajak yang dilakukan secara illegal membuat wajib pajak membutuhkan rasa aman dari risiko perpajakan dan memiliki keinginan untuk melakukan perencanaan pajak yang legal yang hanya dapat dilakukan oleh orang-orang ahli dan berkompeten seperti konsultan pajak. Beberapa alasan tersebut merupakan dasar motivasi yang timbul dalam diri wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak.
3. Kurangnya sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP dapat mengakibatkan rendahnya pengetahuan wajib pajak akan semua hal yang terkait dengan perpajakan seperti fasilitas keringanan pajak (*tax allowance*) yang masih belum di gunakan secara maksimal oleh wajib pajak karena kurangnya informasi akan hal tersebut.

4. Pelayanan pajak di Indonesia masih belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi wajib pajak sehingga membuat wajib pajak merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh fiskus dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.
5. Adanya sanksi perpajakan yang berlaku jika lalai dalam membayar pajak maupun melakukan kesalahan lainnya membuat wajib pajak merasa pajak merupakan sesuatu yang menakutkan dan sulit untuk dimengerti. Hal ini dikarenakan peraturan pajak yang terus berkembang sehingga wajib pajak memilih untuk menggunakan jasa konsultan pajak dengan menyerahkan masalah perpajakan wajib pajak kepada tenaga ahli pajak tersebut.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, terlihat banyak faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Karena keterbatasan waktu penelitian selama satu bulan yaitu pada bulan November – Desember 2015, maka penelitian ini hanya dibatasi pada wajib pajak UMKM yang memiliki usaha di wilayah Perkampungan Industri Kecil (PIK) Pulogadung – Jakarta Timur. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak pada wajib pajak UMKM Di Wilayah Jakarta Timur sedangkan variabel independennya menggunakan pemahaman akan peraturan pajak, motivasi, sosialisasi perpajakan, serta kualitas pelayanan konsultan pajak.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diungkapkan diatas, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pemahaman peraturan pajak berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak pada wajib pajak UMKM di Wilayah Jakarta Timur?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak pada wajib pajak UMKM di Wilayah Jakarta Timur?
3. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak pada wajib pajak UMKM di Wilayah Jakarta Timur?
4. Apakah kualitas pelayanan konsultan pajak berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak pada wajib pajak UMKM di Wilayah Jakarta Timur?

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan bagi pihak terkait dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Menambah khasanah keilmuan serta sumber pustaka (referensi) mengenai persepsi wajib pajak UMKM sebagai pelaku usaha terhadap minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak yang dapat membantu wajib pajak UMKM dibidang perpajakan.

2. Bagi Universitas

Sebagai bahan bacaan dan referensi dalam penyusunan Penulisan Ilmiah bagi mahasiswa Universitas Negeri Jakarta Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi mengenai perpajakan.

3. Bagi Responden

Memberikan penjelasan mengenai peraturan dan sistem perpajakan serta gambaran akan peran konsultan pajak khususnya bagi wajib pajak UMKM sebagai pelaku usaha agar urusan perpajakannya dapat menjadi lebih mudah.