

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penerimaan dalam negeri mempunyai banyak peranan yang sangat penting dalam pembangunan dan untuk kemajuan sebuah Negara, khususnya di Indonesia. Salah satu sumber penerimaan dalam negeri merupakan penerimaan pajak. Sumber dana yang diperoleh dari perpajakan yakni juga upaya dari pemerintah untuk mengatasi masalah pokok tersebut, dan perpajakan merupakan pendapatan terbesar Negara.

Hal ini juga mendorong para wajib pajak untuk bekerja keras dalam mencari cara agar terhindar dari masalah. Jika terjadi, masalah tersebut bisa segera diatasi, salah satunya adalah dengan menggunakan jasa konsultan pajak.

Wajib pajak memilih menggunakan jasa konsultasi pajak karena dapat memberikan solusi atas masalah perpajakan yang mereka hadapi, penggunaan jasa konsultan pajak dibutuhkan wajib pajak karena dinilai memiliki pengetahuan atau sebagai wakil wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, pengetahuan yang dimiliki seorang konsultan pajak juga akan menjadi tolak ukur wajib pajak untuk menggunakan jasa mereka. Apalagi pengetahuan tersebut juga akan menjadi peran penting dalam memotivasikan wajib pajak untuk selalu menjalankan kewajibannya, Pernyataan ini didukung oleh (Setyowati and Yushita 2017) yang menyatakan bahwa sebagian wajib pajak yang mempunyai

pengetahuan tentang perpajakan akan berpendapat bahwa membayar pajak itu tidak sia-sia dikarenakan hasil tersebut akan digunakan untuk pembangunan dan kemajuan Negara.

Selain itu, pengalaman kerja seorang konsultan pajak juga menjadi peran penting bagi wajib pajak untuk memilih mereka. Pengalaman kerja yang mendukung akan membuat konsultan pajak mengerti tanggung jawab mereka sendiri, sehingga para wajib pajak juga akan mendapatkan hasil yang baik dari mereka. Pernyataan ini di dukung oleh (Uhing, Tumbel, and Mamangkey 2015) yang menyatakan bahwa seseorang yang telah memiliki pengalaman kerja yang baik sebelumnya akan mampu segera beradaptasi baik dengan pekerjaan yang ada maupun dengan lingkungan kerja yang ada disekitar. Dalam dunia kerjapun pengalaman kerja yang banyak dan baik sangat dibutuhkan bagi semua profesi dalam menyelesaikan setiap tugas dan dapat bekerja secara optimal.

Konsultan pajak merupakan orang yang memberikan jasa tenaga profesional kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Peran konsultan pajak sangatlah penting dalam membantu wajib pajak menyelesaikan masalah-masalah perpajakannya, tentu saja juga sekaligus dapat membantu pemerintah memberikan pengetahuan-pengetahuan dasar kepada wajib pajak dalam hal perpajakan.

Tidak hanya itu, karena jasa konsultan yang banyak tersedia, maka pilihan untuk menggunakan jasa yang mana juga akan menjadi sebuah masalah. Jika wajib pajak tidak puas dengan layanan jasa yang dipilihnya, wajib pajak juga tidak akan memiliki semangat untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya

sendiri. Maka dari itu, kita sebagai wajib pajak harus memilih konsultan pajak yang memiliki kualitas kerja yang baik.

Kualitas kerja konsultan pajak dapat diukur dengan menyelesaikan sebuah tugas secara efektif dan efisien, serta berperan penting dalam membantu Negara mengedukasi kepada wajib pajak tentang kewajibannya sendiri. Kualitas kerja juga merupakan salah satu keunggulan konsultan pajak untuk mencapai tujuannya, yaitu mendapat kepercayaan dari wajib pajak untuk membantu mereka dalam membantu mereka menjalani kewajibannya, sehingga kualitas kerja sangat berpengaruh penting dalam bidang yang mereka tekuni saat ini. Oleh karena itu, wajib pajak harus secara serius menilai kualitas kerjanya berdasarkan pengetahuan dan pengalaman mereka dalam bidang perpajakan sehingga wajib pajak bisa mendapatkan hasil yang di inginkan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, para peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengetahuan Dan Pengalaman Terhadap Kualitas Kerja Konsultan Pajak di Kepulauan Riau**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang tersebut, maka penulis menetapkan identifikasi masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Jasa konsultan pajak yang banyak tersedia di berbagai tempat sehingga menimbulkan keraguan wajib pajak untuk menggunakan yang mana satu.
2. Wajib pajak harus serius menentukan sendiri jasa konsultan mana yang mau dia gunakan karena berpengaruh kepada kewajiban perpajakannya sendiri.

3. Kualitas kerja berpengaruh karena menjadi tolak ukur wajib pajak dalam menentukan konsultan mana yang akan mereka gunakan.

1.3 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian, perlu untuk membatasi masalahnya.

Masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Pengetahuan dan Pengalaman sebagai variabel X dan Kualitas Kerja Konsultan Pajak sebagai variabel Y.
2. Penelitian ini hanya mengambil sampel orang yang bekerja sebagai konsultan pajak yang berjumlah 130 orang.

Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah konsultan pajak yang berada di provinsi Kepulauan Riau.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah di atas, masalah tersebut dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap kualitas kerja konsultan pajak di Kepulauan Riau?
2. Apakah pengalaman berpengaruh terhadap kualitas kerja konsultan pajak di Kepulauan Riau?
3. Apakah pengetahuan dan pengalaman secara silmultan berpengaruh terhadap kualitas kerja konsultan pajak di Kepulauan Riau?

1.5 Tujuan Penelitian

Sebuah studi dibentuk karena tujuan tertentu yang ingin dicapai. Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap kualitas kerja konsultan pajak di Kepulauan Riau.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman terhadap kualitas kerja konsultan pajak di Kepulauan Riau.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan pengalaman secara simultan berpengaruh terhadap kualitas kerja konsultan pajak di Kepulauan Riau.

1.6 Manfaat Penelitian

Keberadaan penelitian ini berharap dapat memberikan manfaat bagi dua bagian utama mereka.

1.6.1 Manfaat teoritis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan sebagai penerapan teori terkait pengetahuan dalam perpajakan dan pengalaman kerja yang dapat mempengaruhi kualitas kerja konsultan pajak.

1.6.2 Manfaat praktis

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- a) Agar dapat memberikan solusi atau bahan pertimbangan disaat ingin mengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan di kantor konsultan pajak.

2. Bagi peneliti

- a) Sebagai tujuan untuk meningkatkan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman secara langsung mengamati dunia bisnis konsultan pajak.
- b) Sebagai alat untuk memperdalam teori-teori yang diperoleh selama kuliah.

3. Bagi universitas

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi dan kajian untuk mahasiswa universitas putera batam, terutama mahasiswa program studi akuntansi.

4. Bagi Mahasiswa

- a) Sebagai harapan agar dapat menjadi bahan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan kerja konsultan pajak dan memberikan masukan bagi perusahaan yang bersangkutan dimasa yang akan datang.
- b) Sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan tingkat manajerial untuk menentukan langkah-langkah dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan di masa yang akan datang.