

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Beberapa masyarakat Indonesia masih terlalu awam untuk mengetahui peraturan daerah tentang perpajakan daerah, yang dipungut oleh pemerintah daerah masing-masing. Menurut Peraturan Daerah nomor 4 Tahun 2011 Pajak daerah adalah salah satu pendapatan asli daerah yang memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan kemampuan keuangan daerah dan akan digunakan untuk keperluan daerah dan kemakmuran rakyat. Pada dasarnya pajak daerah merupakan salah satu pendapatan terbesar dalam daerah masing-masing. Dengan adanya iuran dari pajak daerah kepada kas daerah maka dapat menimbulkan pertumbuhan ekonomi daerah tersebut karena pajak daerah dapat membiayai rumah tangga daerahnya masing-masing. Oleh sebab itu pemerintah daerah harus berusaha meningkatkan pendapatan daerah guna menunjang keberhasilan pembangunan.

Menurut Pemerintah Kota Surabaya (2011) adapun salah satu jenis pajak daerah yang memiliki kontribusi besar dalam penerimaan daerah yaitu pajak restoran. Pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Restoran itu sendiri adalah fasilitas yang menyediakan makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, depot, bar, pujasera/food court, toko roti/bakery, jasa boga/katering dan usaha lainnya yang sejenis.

Terdapat beberapa kasus yang melingkupi permasalahan pajak restoran di beberapa daerah. Kasus pertama di Kabupaten Sidoarjo, dimana dari 800 (delapan ratus) kafe dan resto yang ada di Kabupaten Sidoarjo, baru terdapat 130 (seratus tiga puluh) kafe dan resto yang tergolong taat atas pajak restorannya, dan realisasi pajak restorannya kuartal ke tiga tahun 2021 masih terealisasi sekitar 37% (tiga puluh tujuh persen). (<https://surabaya.tribunnews.com>) Kasus kedua terdapat di daerah Kabupaten Pasuruan dimana ada hasil temuan pemeriksaan dari Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) adanya indikasi penyelewengan pajak sebesar 134 miliar oleh pihak hotel dan restoran, padahal dimana pajak tersebut telah dibayarkan oleh konsumen namun tidak disetorkan ke daerah tersebut oleh wajib pajak pemilik hotel dan restoran. (<https://surabaya.tribunnews.com>)

Adapun juga kasus ketiga dimana beberapa pemerintah daerah memiliki kasus penunggakan pajak restoran, sehingga melakukan penempelan sticker penagihan pajak restoran-restoran tersebut. Hal ini banyak terjadi di beberapa daerah, termasuk Banyuwangi hingga Jakarta. Beberapa pemilik resto dikawasan Senayan City dan Grand Indonesia ada yang langsung melakukan pembayaran lunas. Berbeda dengan penunggakan pajak restoran di Banyuwangi, yang sanksinya hingga dipanggil oleh kejaksaan karena tetap tidak melakukan pembayaran (bisnis.com) dan (<https://surabaya.tribunnews.com>)

Terdapat kasus yang terjadi di Kota Surabaya dimana wajib pajak restoran ditempel sticker karena tidak taat dalam pembayaran kewajiban perpajakannya. Terdapat dua restoran di Surabaya yang ditempel sticker, yaitu rolag kopi dan texas

fried chicken. Restoran tersebut kurang kooperatif dalam pembayaran kewajiban pajaknya. Sehingga pemerintah memberikan teguran agar resto tersebut mau dan taat dalam pembayaran kewajiban pajaknya. Bahkan didalam sticker tersebut tertera masa pajak yang masih menjadi kewajiban mereka untuk segera disetorkan. Hal ini terjadi pada tahun 2021 bulan juni dan sticker masih tertempel karena resto tersebut belum melakukan pembayaran hingga bulan november ini (Lampiran 7 berupa foto).

Salah satu pendapatan asli daerah adalah pajak restoran. Pajak restoran meliputi rumah makan, restoran, kafetaria, kantin, warung, bar, depot, pujasera/food court, toko roti/bakery, dan jasa boga/katering. Mengacu pada Peraturan Daerah Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya mengingatkan kembali pada pemilik usaha makanan atau minuman tentang kewajiban membayar pajak. Dengan demikian tidak hanya restoran besar yang dikenakan pajak tetapi juga usaha kecil lainnya termasuk kantin dan warung. Pajak tidak hanya dikenakan kepada restoran besar melainkan juga warung- warung kecil. Sesuai dengan isi ketentuan pajak pasal 1 ayat 12, artinya semua yang yang menjual makanan dan minuman dengan akad beli dikenakan pajak restoran yang disesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 28. Banyak pemilik warung yang belum mengetahui mengenai hal ini, namun pemerintah tetap melakukan sosialisasi mengenai pajak ini, dan sekitar seribu pemilik warung sudah didaftarkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). Capaian pajak daerah sudah mencapai target yang bagus sebesar 70% (tujuh puluh persen). BPKPD (Badan

Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah) berupaya memaksimalkan potensi restoran dengan mendorong kesadaran pengusaha restoran untuk mendaftarkan sebagai wajib pajak. Apabila kesadaran masyarakat tinggi mengenai kewajiban pajaknya maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia (<https://surabaya.tribunnews.com>).

Pengetahuan perpajakan adalah salah satu faktor yang bisa mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan merupakan wajib pajak yang bisa memahami tentang perpajakan, bagaimana cara pembayaran pajak, sehingga sanksi apa yang bisa diberikan oleh petugas pajak apabila ada wajib pajak yang terlambat dalam pelaporan pajaknya. Tidak semua wajib pajak bisa mengetahui dan paham akan hal ini. Jika seorang wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang lebih luas dan unggul maka wajib pajak akan berperilaku lebih patuh, tetapi sebaliknya jika seorang wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang kurang, maka wajib pajak tidak akan memiliki sikap patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Terdapat penelitian sebelumnya oleh Wardani & Rumiya (2017) yang menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Junia (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ada juga faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak ialah kualitas pelayanan perpajakan. Kualitas pelayanan pajak merupakan kegiatan pelayanan perpajakan yang umumnya diberikan oleh petugas pajak untuk

memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan wajib pajak dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang bisa memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak memuaskan keinginan wajib pajak dan memberikan rasa puas, hal ini dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak tidak baik dan tidak sesuai dengan keinginan wajib pajak seperti petugas pajak yang tidak memiliki sopan santun, tidak memberikan informasi yang lengkap, maka wajib pajak merasa malas dan memiliki loyalitas pajak yang kecil. Di Kota Surabaya terdapat selisih dari target hingga realisasi pada tahun 2020 target pendapatan pajak restoran hanya terealisasi 76,38% dan juga terjadi di tahun 2021 kuartal ketiga yang mana pendapatan pajak restoran hanya terealisasi 70,17% Hal ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Pertumbuhan Penerimaan Pajak Restoran Tahun 2017-2021

Tahun	Total Penerimaan Pajak Resto	Prosentase
2017	386.793.643.531	105,63%
2018	451.619.929.636	104,18%
2019	538.375.612.068	100,21%
2020	307.249.873.780	76,38%
2021	232.527.633.196	70,17%

Sumber: BPKPD Kota Surabaya.

Terdapat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Junia (2017) menyatakan variabel kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan penelitian yang dilakukan

oleh Manalu (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Indonesia adalah negara yang menerapkan system self assessment yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, melaporkan, dan menyetor pajaknya secara mandiri. Oleh karena itu, sangat penting bagi wajib pajak untuk mengetahui sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan akan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan perpajakan. Dengan adanya sanksi, wajib pajak akan merasakan adanya tekanan kewajiban bagi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak diartikan sebagai sarana pengelolaan agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan. Baik sanksi perpajakan yang berupa tindak pidana maupun bunga atau denda. Terdapat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ningsih & Hidayatulloh (2021) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Junia (2017) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak juga dapat dari faktor yang dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu hal yang penting dalam memenuhi kewajiban perpajakannya agar target yang diharapkan bisa tercapai dengan masyarakat patuh dan lancar didalam pembayaran kewajiban perpajakannya Katini & Suardana (2017). Menurut Dieriyani & Ketut (2016) menyatakan bahwa apabila kesadaran wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak menjadi bertambah. Berdasarkan fenomena tentang

pengaruh variabel kesadaran wajib pajak bahwa pajak restoran masih membutuhkan kesadaran untuk menyampaikan omset dengan benar, dan ketaatan dalam pembayarannya. Terdapat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Manalu (2016) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak juga dapat dilihat dari segi psikologis. Terdapat hubungan antara petugas pajak yang melayaninya dengan wajib pajak, dimana keberhasilan atau kegagalan dalam memenuhi kewajiban perpajakan dapat dilihat dari sikap yang saling percaya, menghormati, dan menghargai komitmen Feld dan Frey (2002). Menurut theory of planned behavior Ajzen (1991), baik tidaknya wajib pajak memenuhi kewajibannya merupakan hasil dari perilaku atau keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan permasalahan dan fenomena yang dijelaskan oleh peneliti terdapat perbedaan hasil penelitian yang menyebabkan adanya inkonsistensi, maka penulis ingin membahas masalah tersebut dengan judul. **“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN DI KOTA SURABAYA”**

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Restoran di Kota Surabaya?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Restoran di Kota Surabaya?
3. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Restoran di Kota Surabaya?
4. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Restoran di Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak Restoran di Kota Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh Sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak Restoran di Kota Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Restoran di Kota Surabaya
4. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Restoran di Kota Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan manfaat sebagai acuan untuk mengembangkan ilmu yang terkait dengan topik penelitian ini, serta menegaskan Theory of Planned Behaviour terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Surabaya.

2. Sebagai bahan rujukan untuk penyusunan penelitian selanjutnya

3. Untuk Restoran

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan atau saran mengenai kepatuhan wajib pajak Restoran di Kota Surabaya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam sistematika penulisan skripsi ini akan dibagi menjadi beberapa bab dimana setiap bab akan berisi sub bab yang dijelaskan lebih detail. Sistem penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat informasi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori-teori yang ada serta penelitian terdahulu, yang dapat dijadikan acuan berisikan tentang landasan teori, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, variabel penelitian, penentuan sampel dan populasi, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari analisis data dan pembahasan hasil dari penelitian yang telah dilakukan

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari pembahasannya sebelumnya, dan berisi keterbatasan serta saran-saran