

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak adalah iuran yang dikeluarkan oleh masyarakat kepada pemerintah yang berdasarkan undang-undang perpajakan yang dapat langsung ditujukan dan digunakan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran dalam pemerintahan. Selain itu, pajak juga dapat meningkatkan pendapatan suatu negara yang digunakan untuk pembangunan dan menunjang kesejahteraan masyarakat di suatu negara. Besarnya penerimaan pajak negara, diharapkan mampu meningkatkan perekonomian, sehingga negara dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pemda perlu memaksimalkan peluang untuk meningkatkan pendapatan wilayah. Sektor pajak merupakan sektor yang memberikan kontribusi terbesar terhadap pendapatan di Indonesia. Semakin tinggi pajak yang diterima, semakin besar pula sumber pendanaan negara untuk pembangunan ekonomi, keseimbangan, dan pemerataan masyarakat. Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Kota Surabaya telah mengumumkan bahwa pajak dari tahun 2020 hingga 2021 tidak dapat mencapai target lagi. Hingga 30 September 2021, realisasi perpajakan baru mencapai Rp 232.527.633.196 dari Rp 331.388.405.633 atau hanya 70,17% dari APBN yang ditargetkan..

Di Kota Surabaya, pajak restoran merupakan sumber pendapatan pajak terbesar kedua setelah pajak hotel. Menurut (Pemerintah, 2003), Restoran adalah tempat menyantap makanan dan/atau minuman, yang disediakan dengan dipungut bayaran, termasuk penyediaan penjualan makanan/minuman yang diantar/dibawa

pulang. Di berbagai kota, termasuk Kota Surabaya sedang maraknya dengan budaya minum kopi. Budaya minum kopi ini telah menjadi salah satu gaya hidup yang sudah berlangsung beberapa tahun terakhir ini di kalangan remaja hingga orang dewasa. Hal ini terbukti dengan tingginya pertumbuhan kafe/kedai kopi di Kota Surabaya dan merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan. Jumlah pembayaran pajak yang seharusnya diterima restoran, merupakan dasar pengenaan dari pajak restoran. Besarnya tarif pajak restoran yg ditetapkan yaitu sebesar 10% dari harga barang kafe (sesuai dengan *pricelist*). Menyikapi permasalahan yang terjadi, pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan terkait pembebasan pajak restoran untuk sementara waktu. Dikeluarkannya semua kebijakan oleh pemerintah terkait perpajakan bertujuan untuk membantu meningkatkan dan mempercepat arus keuangan dan barang serta produksi agar menjadi stabil dan mampu bertahan dalam masa pandemi serta mensejahterakan semua yang akan merasakan manfaat dari kebijakan ini.

Menurut Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya, perkembangan usaha sektor kafe dan restoran di Kota Surabaya diperkirakan tumbuh hingga 20% pada tahun 2019 dan berpotensi menyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pada Realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) juga merupakan penerimaan pajak di Kota Surabaya terbilang tidak sesuai dengan target dikarenakan kepatuhan material di Kota Surabaya masih perlu ditingkatkan. Dapat dikatakan juga karena rendahnya kepatuhan dalam membayarkan pajak dan adanya pandemi *Covid-19* di awal tahun 2020 ini memicu realisasi dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) semakin menurun dan tidak mencapai target.

Pada sisi perpajakan lainnya, fenomena yang sering kali muncul dikalangan masyarakat yaitu mengenai kurangnya taraf kepatuhan serta pula kesadaran wajib pajak restoran wajib untuk memenuhi kewajibannya sebagai akibatnya wajib pajak merasa membayar pajak berarti mengurangi nilai pendapatannya. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2012:138), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh terhadap ajaran atau pun aturan. Dalam perpajakan pengertian kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Sulistyowati (2012) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu kepatuhan dimana masyarakat sebagai wajib pajak berada dalam keadaan tahu, mengerti, bertanggung jawab dan tidak merasa dipaksa dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak. kepatuhan secara konseptual perpajakan bisa didefinisikan menjadi salah satu bentuk kedisiplinan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dibidang perpajakan berdasarkan undang-undang yang berlaku.

Berkaitan dengan masalah ketidakpatuhan dalam kegiatan pembayaran pajak tersebut, banyak sekali alasan terbentuknya ketidakpatuhan yang dilakukan wajib pajak berupa penundaan pembayaran, ketidakpahaman wajib pajak mengenai perhitungan *bill*, kurang sabarnya layanan fiskus kepada wajib pajak, dan kurangnya kesadaran wajib pajak dalam kalkulasi serta pelaporan atas pajaknya. ketidakpatuhan yang dilakukan wajib pajak disebabkan adanya waktu untuk melakukan pembayaran pajak. hal ini yang kemudian menjadi permasalahan dan penghambat dalam peningkatan PAD dari sektor pajak restoran padahal peran pajak

pada APBN maupun pemasukkan negara sangat penting dibanding pemasukkan negara sangat penting dibanding pemasukkan model negara lainnya.

Salah satu kasus yang berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak terjadi pada 2011, diedarkannya Perda Nomor 4 tahun 2011 di Kota Surabaya mengenai sistem pemungutan Pajak Restoran yg bukan lagi menganut *Official Assesment* namun berubah menjadi *Self Assesment*. Sistem ini diberlakukan untuk menyampaikan kepercayaan bagi wajib pajak guna menaikkan kesadaran serta wajib pajak pada menyetorkan pajaknya. Konsekuensi sistem ini artinya wajib pajak wajib untuk benar-benar memahami tata cara perhitungan pajak dan berbagai hal yang berhubungan dengan pelunasan pajaknya, seperti kapan membayar pajak, bagaimana menghitung total pajak yang akan dibayar, perhitungan, atau pelanggaran apa yang akan didapatkan apabila melanggar ketentuan pajak. *Self assesment* ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang ditandai oleh pelaksanaan kewajiban perpajakannya oleh wajib pajak secara sukarela serta sesuai dengan ketentuan Undang-Undang dan Peraturan Perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu, peran dan wajib pajak menjadi sangat krusial dan sebagai penentu didalam menopang pembiayaan pembangunan melalui pajak.

Fenomena mengenai permasalahan pajak restoran ditemukan dengan adanya tunggakan pajak daerah di Surabaya di tahun 2011 yaitu hingga 31,7 M. Tunggakan berasal dari pajak hotel, restoran, hiburan, reklame, penerangan jalan serta parkir. Asal mula tunggakan terbesar berasal melalui pajak restoran yang mencapai Rp12,515 M, disusul berikutnya pajak reklame Rp8,929 miliar, ketiga diduduki pajak hotel Rp8,117 M, pajak hiburan yang mempunyai tunggakan

Rp1,433 M, pajak parkir Rp639,029 juta serta pajak penerangan jalan Rp92,855 juta. Hal tersebut dapat diperkuat melalui laporan harian Seputar Indonesia yang menerangkan komisi DPRD merasa kecewa atas kinerja Dinas Pengelolaan serta Penerimaan Keuangan (DPPK) Pemerintah Kota Surabaya memasuki triwulan II tunggakan pajak restoran pada Kota Surabaya mencapai 4 M. Tindakan wajib pajak jelas melanggar sebab pajak yang ingin disetorkan itu bukan berasal dari uang pribadi maupun perusahaan, melainkan uang negara yang mana telah dipungut dari wajib pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Data yang diperoleh penulis dari DPPK hingga akhir tahun 2012 tunggakan semakin meningkat Pajak Restoran mencapai 15 M.

Dari fenomena itu dapat menentukan bahwasannya tingkat kepatuhan dan kesadaran wajib pajak restoran untuk melengkapi kewajibannya masih di rasa kurang, maka dari itu wajib pajak sadar jika membayar kewajiban pajaknya sama dengan mengurangi nilai pendapatannya. Akibatnya penyimpangan dari total pajak mereka lakukan wajib halnya ditanamkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak untuk melengkapi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk memenuhi target perpajakan. Peran serta partisipasi seluruh wajib pajak tidak memandang melalui golongan mana-pun sangat di butuhkan bagi kelancaran perbaikan di bidang perpajakan. Titik berat pada keberhasilan perbaikan pada bidang perpajakan ini melalui menanamkan tingkat kesadaran untuk setiap individu sebagai wajib pajak agar melaksanakan pelaksanaan mulai dedikasi dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung serta bersama-sama memenuhi kewajiban perpajakannya, bertanggung jawab akan kewajiban perpajakannya untuk menjadi

cerminan kewajiban dan pelaksanaan kegotongroyongan nasional dengan sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang (Admino:2009). (Venusita & Dyan, 2013)

Selain itu ada beberapa kasus yang berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak terjadi di Kota Surabaya, tepatnya yaitu di Texas Chicken (Jl. Raya Kertajaya Indah No. 50-52) dan di 3 cabang Rolag Kopi (Jl. Karah No.6; Kayoon St No.6; Jl. Khairil Anwar No. 15-19) pada tahun 2021. Sebelumnya, petugas pajak telah memberikan surat teguran kepada restoran, karena surat tersebut diabaikan, petugas pajak melakukan kunjungan kembali dengan memberi sanksi berupa penempelan stiker. Dikarenakan restoran tersebut tidak kooperatif maka dilakukan penempelan stiker yang menandakan bahwa wajib pajak restoran ini dalam awasan Badan Pendapatan dan Keuangan Pajak Daerah dikarenakan tidak taat membayar kewajiban perpajakannya atau pun menunggak pajak, jika wajib pajak restoran memiliki itikad baik untuk membayar keseluruhan maupun berupa angsuran, maka stiker tersebut dapat dilepas sesuai arahan petugas.

Ditinjau dari beberapa fenomena diatas, kepatuhan wajib pajak yaitu hal yang bisa menentukan besarnya penerimaan pajak. Menurut (Shobah, 2017), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan. Selain itu, menurut (Yanto, 2020), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan. Melalui beberapa fenomena dan juga penelitian terdahulu telah menarik peneliti untuk melaksanakan pengkajian dengan beberapa variabel yang mempengaruhi

kepatuhan wajib pajak seperti pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, pemeriksaan pajak, kesadaran wajib pajak, dan juga kualitas pelayanan fiskus.

Pemahaman perpajakan yaitu pemahaman/pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan-peraturan perpajakan yang telah resmi. Memberi materi mengenai seputar perpajakan kepada wajib pajak dilaksanakan harapannya untuk wajib pajak dapat menyadari mengenai pentingnya perpajakan serta memahami mengenai peraturan perpajakan tersebut dan sekaligus dapat diterima, hingga seluruh wajib pajak dapat lebih taat kepada kewajibannya. Wajib pajak yg paham peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung lebih taat apabila dibandingkan dengan wajib pajak yang tidak paham. Wajib pajak yang memahami peraturan pada umumnya akan melakukan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan yang tercantum dalam peraturan.

Sanksi perpajakan dapat didefinisikan sebagai jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/ dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pemberian sanksi yang tegas merupakan salah satu alternatif yang dapat dilakukan untuk mengatasi tidak patuhnya wajib pajak akan pemenuhan kewajiban pembayarannya serta mendorong motivasi wajib pajak untuk meningkatkan efektivitas sistem perpajakan. Tujuan sanksi perpajakan bukanlah dalam hal peningkatan penerimaan negara melainkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajibannya dalam bidang pajak.

Pemeriksaan pajak yaitu kegiatan yang mana mencari, mengumpulkan, mengolah data dan beberapa keterangan lainnya guna menganalisa kepatuhan wajib pajak akan kewajiban perpajakan daerah serta untuk beberapa tujuan lainnya dalam rangka melakukan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah. Pemeriksaan pajak juga dapat diartikan sebagai pengumpulan keterangan guna penetapan besarnya pajak terhutang.

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan suatu sikap sadar mengetahui atau mengerti terhadap fungsi pajak yang menimbulkan konsekuensi untuk membayar pajaknya dengan benar atau dapat didefinisikan sebagai salah satu itikad baik berdasarkan hati nurani yang tulus ikhlas dari seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Kualitas pelayanan fiskus ialah suatu parameter seberapa baik layanan yang dilihat sebagai objek perbandingan mengenai layang yang telah diberikan dari fiskus dengan apa yang diperoleh dari wajib pajak. Mempertahankan kualitas pelayanan fiskus dilaksanakan agar dapat menumbuhkan rasa kepuasan tersendiri bagi tiap wajib pajak agar bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena banyak kasus mengenai kepatuhan wajib pajak serta adanya variabel moderasi untuk memperkuat/memperlemah hubungan variabel independen dan variabel dependen serta menambahkan variabel mediasi untuk sebagai penyela antara variabel

independen dan variabel dependen, akibatnya variabel independen tidak langsung dapat mempengaruhi berubahnya ataupun timbulnya variabel dependen. Fokus utama dari skripsi ini yaitu kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhinya yaitu pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, pemeriksaan pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus. Alasan penelitian ini mengangkat topik kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen karena mayoritas fenomena yang terjadi di Kota Surabaya dalam bidang perpajakan. Berdasarkan data dan permasalahan yang telah dijelaskan, penelitian ini bermaksud untuk meneliti pengaruh pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran dan kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi serta kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi yang kemudian di susudalam penulisan yang berjudul “APAKAH KESADARAN WAJIB PAJAK MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK?”.

1.2. Pertanyaan Penelitian

1. Apakah Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
5. Apakah Kesadaran Wajib Pajak mampu memediasi pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

6. Apakah Kesadaran Wajib pajak mampu memediasi pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
7. Apakah Kesadaran Wajib Pajak mampu memediasi pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
8. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus mampu memoderasi pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyetorkan pajak Restoran kepada pemerintah.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyetorkan pajak Restoran kepada pemerintah.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyetorkan pajak Restoran kepada pemerintah.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyetorkan pajak Restoran kepada pemerintah.

5. Untuk menguji dan menganalisis Kesadaran Wajib Pajak dapat memediasi pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyetorkan pajak Restoran kepada pemerintah.
6. Untuk menguji dan menganalisis Kesadaran Wajib Pajak dapat memediasi pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyetorkan pajak Restoran kepada pemerintah.
7. Untuk menguji dan menganalisis Kesadaran Wajib Pajak dapat memediasi pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyetorkan pajak Restoran kepada pemerintah.
8. Untuk menguji dan menganalisis Kualitas Pelayanan Fiskus dapat memoderasi pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyetorkan pajak Restoran kepada pemerintah.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Wajib Pajak maupun peneliti sendiri. Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

Manfaat Teoritis

Bagi pembaca, penelitian ini dapat menambah informasi sekaligus dapat menjadi bahan kajian atau bahan penelitian lebih lanjut mengenai pengetahuan tentang kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya serta dampak terhadap penerimaan pajak daerah di Kota Surabaya.

Bagi penulis, penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan wawasan penulis secara menyeluruh mengenai pengetahuan tentang kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya.

Manfaat Praktis

Bagi mahasiswa, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi pedoman untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya, dapat dijadikan sebagai tambahan referensi pustaka dan sebagai bahan **perbandingan** untuk semua mahasiswa Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.

1.5. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan ini dibuat untuk memudahkan penyusunan penulisan, berikut beberapa bab yang akan dibahas dalam pembahasan.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah yang diteliti, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan berisi ulasan tentang penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian, landasan teori yang digunakan sebagai dasar acuan penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan berisi pemaparan mengenai rancangan penelitian yang akan dilakukan, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional serta cara pengukuran variabel, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode

pengumpulan data, dan yang terakhir tentang teknik analisis data penelitian yang digunakan.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum subyek penelitian serta analisis data yang meliputi analisis deskriptif dan analisis statistik, serta pembahasan atas hasil penelitian yang telah dianalisis.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan penelitian yang berisi jawaban atas rumusan masalah, pembahasan hipotesis, keterbatasan penelitian, dan saran kepada pihak terkait dan peneliti selanjutnya.