

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Indonesia merupakan negara berkembang yang sebagian besar pembiayaan pembangunannya bersumber dari penerimaan pajak. Pajak menjadi komponen utama dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan diproyeksikan menyumbang minimal 80% dari total penerimaan negara setiap tahunnya (Yasa et al., 2021). Dilansir dari pajak.com, pada tahun 2024 pemerintah memperkirakan penerimaan negara sebesar Rp2.803,3 triliun, dimana sebesar Rp2.309,9 triliun atau 82,4% berasal dari sektor perpajakan (Hariani, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa pajak memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

Pajak dipandang sebagai sumber pendapatan negara yang memiliki risiko rendah karena berasal dari kontribusi warga negara sendiri (Yasa et al., 2021). Menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun (2007) tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa dan tidak mendapatkan imbalan langsung, yang digunakan untuk sebesar-besarnya kepentingan rakyat. Menurut (Ayu Purnamawati dkk, 2024) Pengetahuan perpajakan memiliki peran begitu penting dalam menumbuhkan perilaku patuh pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Individu yang memahami ketentuan perpajakan, maka semakin paham pula ketentuan hukum yang mengikat apabila melalaikan kewajiban

membayar pajak. Menurut (Arie Wahyuni, dkk, 2024) kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara. Dengan demikian, pajak tidak hanya menjadi kewajiban hukum, tetapi juga merupakan bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan bangsa. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Sinarwati, Herawati, dan Yuniarta, 2022) yang menyatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kualitas pemahaman perpajakan dan internalisasi nilai tanggung jawab sosial, sehingga pajak tidak lagi dipersepsikan sebagai beban, melainkan sebagai kontribusi pembangunan daerah.

Di tengah pentingnya peranan pajak, masih ditemukan permasalahan yang cukup signifikan, yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak yang belum optimal. Menurut (Putra Yasa dkk, 2021) Ketika ketentuan-ketentuan yang telah diatur sudah mendapat pengakuan, penghargaan serta diketahui dan diataati oleh masyarakat luas maka kemungkinan terbentuknya kesadaran hukum pajak akan semakin besar. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor krusial dalam keberhasilan sistem perpajakan suatu negara (Martadinata & Yasa, 2023). Hal ini sejalan dengan penelitian (Dharmawan dan Pasek, 2022) yang menyatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak daerah sangat dipengaruhi oleh kualitas pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak, serta persepsi terhadap kemudahan sistem pelayanan pajak yang disediakan pemerintah daerah. Rendahnya kepatuhan pajak akan berdampak pada tidak tercapainya target penerimaan pajak, meskipun telah terdapat kebijakan dan sistem perpajakan yang cukup memadai. Kepatuhan wajib pajak ialah mencakup pendaftaran, pelaporan pajak, perhitungan

pajak, dan pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan yang sedang berlaku (Wardani & Kusumawati, 2023). Menurut (Astawa dkk, 2025) Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak adalah melalui faktor eksternal yaitu sosialisasi yang efektif dan berkelanjutan.

Salah satu sektor yang menjadi penyumbang potensial penerimaan pajak daerah adalah sektor hotel dan restoran. Sektor ini termasuk dalam kategori Pajak Daerah yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota. Bali sebagai destinasi pariwisata utama Indonesia memiliki kontribusi signifikan terhadap penerimaan pajak daerah, khususnya dari sektor hotel dan restoran (PHR). Berikut komparasi kontribusi PHR terhadap PAD di wilayah Bali (2024):

Tabel 1.1
Kontribusi PHR terhadap PAD di wilayah Bali

Kabupaten/Kota	Kontribusi PHR terhadap PAD (%)
Kabupaten Badung	27%
Kota Denpasar	20,8%
Kabupaten Gianyar	17%
Kabupaten Tabanan	5,81%
Kabupaten Buleleng	4,2%
Kabupaten Karangasem	4%
Kabupaten Jembrana	3,2%

Sumber : *bali.bps.go.id*, 2024 (diolah)

Kabupaten Tabanan menunjukkan kontribusi Pajak Hotel dan Restoran yang signifikan terhadap total PAD namun demikian, meskipun kontribusinya signifikan, rasio kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan masih mengalami fluktuasi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak pada sektor ini belum sepenuhnya stabil dan masih memerlukan perhatian khusus dari pemerintah daerah untuk meningkatkan efektivitas pengumpulan pajak.

Hal ini dapat dilihat dari data rasio kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan yang fluktuatif. Rasio kepatuhan diukur berdasarkan perbandingan antara jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilaporkan dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar dan wajib melaporkan. Berikut data rasio kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan:

Tabel 1.2
Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran di
Kabupaten Tabanan Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah WP Membayar Tepat Waktu	Rasio Kepatuhan (%)	Realisasi PAD (%)
2020	365	168	46%	72,5%
2021	465	250	54%	77,4%
2022	470	310	66%	85,5%
2023	520	285	55%	92,3%
2024	693	368	53%	109,0%

Sumber : tabanankab.go.id, 2020–2024 (diolah)

Berdasarkan tabel 1.2, terjadi fluktuasi kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan selama periode 2020–2024. Pada tahun 2020 persentase kepatuhan wajib pajak hanya mencapai 46% akibat pandemi COVID-19 yang melumpuhkan aktivitas pariwisata. Seiring dengan pemulihan ekonomi, kepatuhan meningkat pada tahun 2022 mencapai 66%. Namun, tren positif ini kembali menurun pada tahun 2024 dengan rasio kepatuhan hanya sebesar 53%. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah WP tidak selalu sejalan dengan peningkatan kepatuhan pembayaran pajak tepat waktu. Kurangnya pemahaman perpajakan, rendahnya kesadaran wajib pajak, serta belum maksimalnya pemanfaatan teknologi dalam administrasi perpajakan menjadi faktor-faktor yang diduga memengaruhi tingkat kepatuhan tersebut.

Sebagai pembandingan, berikut merupakan data rasio kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Gianyar, yang juga merupakan daerah dengan karakteristik pariwisata cukup tinggi, untuk melihat perbedaan tren kepatuhan antar wilayah.

Tabel 1.3
Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran di
Kabupaten Gianyar Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah WP Membayar Tepat Waktu	Rasio Kepatuhan (%)	Realisasi PAD (%)
2020	2.733	1.495	55%	74,2%
2021	3.911	2.635	68%	80,5%
2022	4.897	3.673	75%	88,7%
2023	6.500	5.070	78%	95,4%
2024	9.752	7.802	80%	103,1%

Sumber: ganyarkab.bps.go.id, 2020-2024 (diolah)

Berdasarkan Tabel 1.3, tingkat kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Gianyar menunjukkan tren yang cenderung meningkat selama periode 2020–2024. Pada tahun 2020, rasio kepatuhan tercatat sebesar 55%, yang masih terpengaruh oleh dampak pandemi COVID-19 terhadap aktivitas pariwisata. Seiring dengan pemulihan ekonomi dan meningkatnya mobilitas wisatawan, kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Gianyar mengalami kenaikan signifikan hingga mencapai 75% pada tahun 2022. Tren positif kembali berlanjut pada tahun 2024 dengan rasio kepatuhan yang meningkat menjadi 80%. Pola ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah wajib pajak di Kabupaten Gianyar relatif diikuti oleh perbaikan kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran pajak tepat waktu. Hal ini mengindikasikan bahwa edukasi perpajakan, penguatan pengawasan, dan pemanfaatan sistem layanan pajak digital seperti aplikasi *AmankanPAD* turut

berperan dalam menjaga tingkat kepatuhan yang lebih stabil dan meningkat dari tahun ke tahun.

Hasil wawancara peneliti dengan salah satu pegawai Bapenda Kabupaten Tabanan juga mengonfirmasi bahwa tiga faktor utama yang diduga menjadi penyebab menurunnya kepatuhan adalah kurangnya pemahaman wajib pajak, rendahnya kesadaran membayar pajak, serta belum optimalnya penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa) di lapangan. Temuan ini memperkuat relevansi pemilihan ketiga variabel dalam penelitian ini.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman pajak. Pemahaman yang baik akan peraturan dan prosedur perpajakan akan mendorong wajib pajak untuk menjalankan kewajiban mereka dengan benar dan tepat waktu (Daeli & Singgih, 2024). Pengelola yang memiliki pemahaman pajak tinggi akan dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik (Sinarwati dkk., 2023). Wajib pajak yang memahami hak dan kewajibannya serta cara penghitungan dan pelaporan pajak cenderung lebih patuh. Penelitian yang dilakukan oleh (Dharmawan, 2021) menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak terhadap regulasi dan prosedur perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran, khususnya di daerah dengan karakteristik pariwisata yang kuat seperti Bali. Penelitian oleh (Permata & Zahroh, 2022) menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil ini tidak selalu konsisten dengan temuan penelitian lain seperti oleh (Setyani et al., 2022) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh signifikan antara pemahaman pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Pandangan, pengetahuan, atau wawasan yang tinggi sebagai masyarakat

yang dianggap Wajib Pajak dalam berusaha memberikan pemahaman peraturan perpajakan, maka akan semakin patuh pada proses melakukan pembayaran pajak yang berdampak pada tingginya tingkat sikap patuh atau taatnya masyarakat sebagai Wajib Pajak (Diatmika dkk., 2021).

Faktor kedua adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran untuk membayar pajak lahir dari pemahaman mengenai pentingnya pajak sebagai kontribusi terhadap pembangunan negara dan kesejahteraan bersama. Kesadaran ini bersifat internal dan sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai pribadi, pendidikan, dan pengalaman (Rachmawati & Haryati, 2021). (Pasek dan Dharmawan, 2022) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak terbentuk melalui proses edukasi perpajakan yang berkesinambungan serta pengalaman empiris dalam merasakan manfaat langsung pembangunan daerah yang bersumber dari pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi akan melihat pajak sebagai tanggung jawab moral dan sosial, bukan sekadar beban kewajiban. Sejalan dengan hal tersebut, (Purnamawati dan Sinarwati, 2022) menyatakan bahwa kesadaran pajak terbentuk melalui proses edukasi yang berkelanjutan serta pengalaman langsung wajib pajak dalam merasakan manfaat pembangunan dari pajak yang dibayarkan. Wajib pajak membayar pajak bukan karena melihat untung rugi pribadi, tetapi karena mereka menganggap bahwa membayar pajak adalah kewajiban (Trisna Herawati dkk., 2025). Beberapa penelitian, seperti oleh (Saputra et al., 2022), menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Temuan ini diperkuat oleh penelitian (Astawa, Pasek, dan Dharmawan, 2024) yang menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak menjadi faktor dominan

dalam meningkatkan kepatuhan pajak daerah, terutama pada pelaku usaha sektor pariwisata.

Faktor ketiga adalah penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa). Sistem ini merupakan website yang diluncurkan pada 1 Maret 2023 oleh pemerintah Kabupaten Tabanan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan pajak daerah. Dengan adanya SILPa, proses pelaporan pajak menjadi lebih praktis, efisien, dan transparan. Sejalan dengan itu, (Dharmawan dan Pasek, 2023) mengungkapkan bahwa penerapan sistem layanan pajak berbasis elektronik mampu meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi pelaporan, serta kepercayaan wajib pajak, sehingga berdampak positif terhadap peningkatan kepatuhan pajak daerah. Penggunaan teknologi ini diharapkan dapat mengurangi hambatan administratif dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut (Herawati, Yuniarta, dan Purnamawati, 2023), digitalisasi layanan pajak daerah berperan penting dalam meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi pelaporan, serta kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah daerah, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap tingkat kepatuhan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Wardhani et al., 2021) menyebutkan bahwa penggunaan aplikasi perpajakan berbasis elektronik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, keberhasilan implementasi SILPa juga sangat bergantung pada tingkat literasi digital dan dukungan teknis yang diberikan kepada wajib pajak. (Astawa dan Herawati, 2024) mengungkapkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan pajak daerah tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh efektivitas pendampingan, pelatihan, dan sosialisasi kepada wajib pajak.

Penelitian ini berfokus pada tiga variabel utama yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan, yaitu: pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, dan penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa). Ketiga faktor tersebut dianggap dapat menjelaskan perilaku wajib pajak dalam konteks pelaporan dan pembayaran pajak daerah. Penelitian ini juga mengisi celah penelitian sebelumnya yang masih menunjukkan hasil yang inkonsisten, serta menjawab tantangan praktis dalam meningkatkan penerimaan daerah dari sektor pajak.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, perilaku wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan dapat dianalisis menggunakan Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*). Teori ini menjelaskan bahwa kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh aspek legal semata, tetapi juga oleh faktor internal seperti pemahaman dan kesadaran wajib pajak, serta faktor eksternal berupa sistem atau kebijakan yang mendukung kemudahan dan kepastian hukum (Trivedi et al., 2004). Dalam konteks ini, pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan, kesadaran akan pentingnya pajak untuk pembangunan, dan kemudahan akses layanan seperti melalui SILPa diyakini dapat meningkatkan kepatuhan. Dengan demikian, Teori Kepatuhan menjadi landasan teoritis yang tepat dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan.

Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Putra & Sujana, 2021). Penelitian sebelumnya menguji pengaruh kesadaran, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Adapun kebaruan dalam penelitian ini terletak pada variabel yang

digunakan, yaitu mengganti variabel kualitas pelayanan fiskus dengan penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa) yang merupakan inovasi digital pemerintah Kabupaten Tabanan, selain itu, penelitian ini juga menggunakan objek yang lebih luas, yakni tidak hanya hotel tetapi juga restoran, serta dilakukan dalam konteks waktu dan daerah yang berbeda. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan temuan baru yang lebih relevan dalam mendukung strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak di sektor pariwisata melalui pendekatan teknologi dan digitalisasi layanan pajak.

Implikasi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam bagi pemerintah daerah mengenai pentingnya edukasi perpajakan, penguatan kesadaran kolektif, dan optimalisasi teknologi informasi dalam pengelolaan pajak. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kepatuhan pajak, khususnya di sektor perhotelan dan restoran di Kabupaten Tabanan. Berdasarkan uraian di atas, maka judul penelitian yang diajukan adalah “Pengaruh Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa) terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Tabanan”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Tingkat kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan masih fluktuatif dan belum optimal, meskipun sektor ini memiliki kontribusi yang signifikan terhadap penerimaan pajak daerah.

2. Masih terdapat wajib pajak yang memiliki pemahaman rendah mengenai peraturan dan prosedur perpajakan, yang berdampak pada kesalahan dalam pelaporan maupun keterlambatan pembayaran pajak.
3. Kesadaran wajib pajak terhadap pentingnya pajak sebagai kontribusi pembangunan daerah belum merata, sehingga kepatuhan lebih didorong oleh kepatutan hukum daripada kesadaran internal.
4. Penerapan SILPa sebagai upaya digitalisasi layanan perpajakan belum memberikan hasil optimal, diduga karena adanya keterbatasan literasi digital atau kurangnya sosialisasi dan dukungan teknis bagi wajib pajak.
5. Terdapat hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan hubungan yang tidak konsisten antara variabel-variabel seperti pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, dan penggunaan SILPa dengan kepatuhan wajib pajak, sehingga perlu dikaji lebih lanjut dalam konteks lokal di Kabupaten Tabanan.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terfokus dan mendalam, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

- 1 Jenis Pajak yang dikaji terbatas pada Pajak Hotel dan Restoran yang termasuk dalam kategori Pajak Daerah dan merupakan kewenangan Pemerintah Kabupaten Tabanan.
- 2 Wajib Pajak yang Menjadi Objek Penelitian adalah wajib pajak hotel dan restoran yang terdaftar secara resmi di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Tabanan pada periode penelitian.

- 3 Variabel Independen yang dikaji dalam penelitian ini hanya mencakup tiga variabel, yaitu: Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa)
- 4 Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak, yang mencakup aspek pelaporan dan pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1 Bagaimana pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan?
- 2 Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan?
- 3 Bagaimana pengaruh penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa) terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, penelitian ini bertujuan :

1. Untuk menganalisa pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan.
2. Untuk menganalisa pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan.

3. Untuk menganalisa pengaruh penerapan Sistem Layanan Pajak (SILPa) terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Tabanan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan, khususnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian teoritis mengenai pengaruh pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, dan penerapan teknologi informasi (SILPa) terhadap perilaku kepatuhan pajak, terutama dalam konteks pajak daerah di sektor pariwisata, selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi studi-studi selanjutnya yang mengkaji topik serupa dengan pendekatan dan konteks yang berbeda.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan bahan kajian dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam konteks perpajakan daerah dan pemanfaatan teknologi informasi. Mahasiswa juga dapat menggunakan penelitian ini sebagai acuan dalam menyusun tugas akhir atau karya ilmiah yang berkaitan dengan perpajakan, kebijakan publik, atau manajemen pemerintahan daerah.

2. Bagi Pemerintah Daerah

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Badan Pendapatan Daerah dalam merumuskan kebijakan strategis meningkatkan kepatuhan wajib

pajak, melalui peningkatan edukasi perpajakan, sosialisasi kesadaran pajak, serta optimalisasi pemanfaatan sistem SILPa

3. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai pentingnya kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Temuan dari penelitian ini juga dapat menjadi dasar dalam memberikan feedback atau saran perbaikan layanan perpajakan agar lebih mudah diakses dan dipahami oleh wajib pajak.

