

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian**

Tercantum dalam Pembukaan UUD 1945 alinie 4, tujuan negara yakni mensejahterakan dan meningkatkan harkat serta martabat warga negaranya, dan tujuan Negara Indonesia yakni membangun pemerintahan di seluruh bidang kehidupan agar masyarakat yang adil serta Makmur dapat dibentuk (Fahmiyah, 2018). Secara umum, negara yang sejahtera memiliki suatu model ideal pembangunan yang mengedepankan kesejahteraan dengan memberikan peranan lebih penting pada negara dalam pembangunan warganya (Sukmana, 2016). Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka harus ada upaya dalam melaksanakan pembangunan yang adil serta sama rata pada seluruh aspek pemerintah pusat ataupun daerah. Pembangunan terkait tentunya membutuhkan dana yang tak sedikit. Dana pembangunan bisa didapatkan melalui dalam negeri atau luar negeri. Contoh sumber dana untuk mewujudkan pembangunan yang adil dan merata adalah pajak.

Pada dasarnya, pajak merupakan hal yang harus diperhitungkan karena pajak mempunyai peranan besar bagi penerimaan Negara dalam pembangunan infrastruktur serta pembiayaan belanja Negara, dan pajak juga memberikan persentase paling besar jika disandingkan dengan sektor pendapatan lain contohnya minyak dan gas (migas) dan non-migas. Pada postur APBN 2020

jumlah penerimaan Negara tahun 2020 yakni Rp 2.233,2 Triliun dengan penerimaan dari sektor perpajakan yakni Rp. 1.865,7 triliun atau sebesar 83,54%. Berdasarkan hal tersebut penerimaan pajak tumbuh secara signifikan yang memberi kontribusi yang paling besar terhadap pendapatan Negara (kemenkeu.go.id, 2019).

Berdasarkan lembaga pemungutnya, pajak bisa diklasifikasikan menjadi pajak pusat serta daerah. Kedua hal tersebut merupakan dua hal yang tak sama akan tetapi mungkin untuk wajib pajak kesulitan dalam membandingkannya. Pajak pusat atau kerap disebut pajak negara merupakan pajak yang dikelola pemerintah pusat (Direktorat Jenderal Pajak atau DJP) yang digunakan dalam mendanai pengeluaran rutin negara serta pembangunan (APBN). Lalu pajak daerah ialah kontribusi wajib dari Orang Pribadi ataupun Badan yang memiliki sifat memaksa dengan dasar UU yang berlaku yang digunakan dalam mendanai pengeluaran serta pembangunan daerah (APBD) dan diatur oleh Pemda.

Jenis pajak yang dipungut dari pajak pusat serta daerah pun tak sama. Pajak pusat mengelola jenis pajak contohnya Pajak Penghasilan (PPh) serta Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Sementara pajak daerah mengelola 11 jenis pajak, contohnya: Pajak Hotel serta Pajak Restoran.

Peran pajak, baik pusat maupun daerah sangat berpengaruh sebagai peningkatan pemasukan baik Negara maupun daerah, akan tetapi belum maksimal terlihat pada tak sedikitnya wajib pajak yang taktaat ketika membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak di Indonesia bisa dilihat melalui *tax ratio*. *Tax ratio* pada 2016 adalah 10,8% sedangkan ketika 2017 menurun menjadi 10,7%, dan ketika tahun 2018 meningkat sebesar 11,5%. Tahun 2019 *tax ratio* menurun sangat

drastis bahkan lebih kecil dari tahun 2016 yakni menjadi 10,7% (kemenkeu.go.id, 2019). Direktur Penyuluhan, Pelayanan, & Humas Dirjen Pajak Hestu Yoga Saksama memaparkan alasan menurunnya *tax ratio* dikarenakan keadaan perekonomian Indonesia sedang tak bagus. Seperti diketahui, *tax ratio* di Indonesia masihlah sangat rendah apabila disandingkan dengan Negara di Asia Pasifik (cnnindonesia.com, 2020).

Sedangkan jika dilihat dari penerimaan pajak di Indonesia 2018 yakni Rp. 1.521,4 T atau sebesar 94% dari target. Hal tersebut menurun pada tahun 2019 yang hanya 84,4% dari target atau sebesar Rp. 1.332,1 triliun (kemenkeu.go.id, 2019). Upaya meningkatkan penerimaan pajak tak hanya mengacu pada peran pemerintah atau petugas pajak, namun membutuhkan peranan aktif para wajib pajak. Wajib pajak hanya perlu meningkatkan kepatuhan dan kesadaran agar dapat meringankan tugas pemerintah maupun petugas pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak. Fenomena penurunan penerimaan pajak juga terjadi pada pajak daerah di Kabupaten Buleleng khususnya pajak restoran.

Jika dilihat dari topografi Kabupaten Buleleng yang memiliki wilayah terluas di Provinsi Bali serta sebagai bagian tempat tujuan wisata, ini dapat dibuktikan dengan banyaknya kunjungan wisatawan ke Kabupaten Buleleng dan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Perkembangan kunjungan wisatawan di Kabupaten Buleleng sejak 3 (tiga) tahun terakhir sejak 2017 - 2019 terus meningkat. Kunjungan wisatawan ketika 2017 tercatat 954.730 orang, dan tahun 2018 meningkat sebesar 7,3% atau sekitar 1.003.810 orang, lalu pada tahun 2019 mengalami peningkatan sebesar 1.050.178 orang (dispar.bulelengkab.go.id, 2019). Dalam hal ini, melihat data pariwisata di Kabupaten Buleleng yang

semakin meningkat perlu bagi daerah untuk menyediakan fasilitas untuk wisatawan khususnya berupa restoran.

Restoran ialah salah satu yang diperlukan pada wilayah sebagai tujuan wisata khususnya di Kabupaten Buleleng selaku bentuk fasilitas bagi wisatawan, karena jika berbicara tentang restoran yang bergerak di industri makanan dan/atau minuman yang menjadi salah satu kebutuhan pokok manusia. Selain itu, jika melihat jumlah restoran di Kabupaten Buleleng pada tahun 2019 tiap bulannya mengalami peningkatan, pada bulan Januari berjumlah 424 dan terus mengalami peningkatan tiap bulannya, hingga bulan Desember berjumlah 537 restoran yang terdaftar di BPKPD Kabupaten Buleleng. Dengan adanya peningkatan jumlah restoran yang ada di Kabupaten Buleleng tersebut, merupakan celah positif yang bisa dimanfaatkan oleh pemerintah sebagai sumber pendapatan.

Belakangan ini pemerintah Kabupaten Buleleng melalui BPKPD dengan gencar melalui sosialisasi penerapan pajak restoran ke rumah makan dan restoran yang berpotensi untuk dijadikan sebagai sumber penerimaan dari pajak restoran. Restoran atau tempat makan memungut pajak restoran atas pembelian makanan dan/ minuman sedangkan yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak restoran adalah konsumen, sehingga konsumen merupakan subjek pajak. Selain memungut pajak dari pembeli, peranan pengusaha restoran disini yakni menyetorkan hasil pajak restoran tersebut setiap bulannya kepada BPKPD Kabupaten Buleleng, apabila restoran tidak mengenakan pajak (biaya tambahan) kepada para konsumen, maka dari pihak restoran itu sendiri yang harus membayar pajak restoran kepada pemerintah. Pembayaran pajak yang dititikberatkan langsung kepada konsumen merupakan sebuah konsep yang baik dan

menguntungkan bagi pengusaha restoran karena tidak memotong keuntungan untuk membayar pajak dibandingkan dengan menaikkan harga jual produk. Jadi dapat dikatakan bahwa pajak restoran ini adalah pajak tak langsung karena pajak yang pengenaannya dengan dasar pelayanan yang disediakan restoran pada subjek pajak. Dalam mendanai pengeluaran daerah seperti pendanaan rutin dan pembangunan pastinya membutuhkan dana yang banyak, oleh karenanya BPKPD Kabupaten Buleleng selaku pelaksana daerah harus bisa menggali potensi-potensi pendapatan daerah seperti pajak restoran dengan optimal.

Namun, masih ditemukan dimana pengusaha restoran (wajib pajak) tetap tak patuh dalam membayar pajak restoran. Hal tersebut mempengaruhi target dan realisasi pajak restoran, menurun tiap tahunnya dan tidak mencapai 100%. Di bawah merupakan data target serta realisasi penerimaan pajak restoran di Kab. Buleleng pada 2016-2019.

**Tabel 1.1**  
**Target serta Realisasi Penerimaan Pajak Restoran di Kab. Buleleng**  
**2016-2019**

<b>Tahun</b>	<b>Target (Rp)</b>	<b>Realisasi (Rp)</b>	<b>Selisih Target dan Realisasi (Rp)</b>	<b>Persentase (%)</b>
2016	94.495.000	10.509.397.526	10.414.902.526	111,22
2017	14.394.450.000	11.522.532.587	(2.871.917.413)	(80,05)
2018	17.744.450.000	12.674.028.371	(5.070.421.629)	(71,43)
2019	18.092.283.500	16.445.592.389	(1.636.691.111)	(90,90)

Sumber: Data BPKPD Kabupaten Buleleng

Berdasarkan pemaparan data tersebut, realisasi penerimaan pajak restoran pada 2016 hingga 2019 menurun dan tidak mencapai target. Pencapaian realisasi tertinggi ada pada tahun 2016 yaitu sebesar 111,22%, penurunan realisasi mulai terjadi pada tahun 2017 yang mencapai 80,05% dari target, sedangkan tahun 2018 adalah tahun pencapaian terendah pajak restoran sejak tahun 2016 yang hanya

mencapai 71,43% dari target. Selisih target dan realisasi tahun 2019 sangatlah kecil hanya sebesar Rp 1.636.691.111 dengan realisasi sebesar Rp 16.445.592.389 atau sebesar 90,90% dari target yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah dengan melihat data potensi daerah terkait pajak restoran.

Kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan bermacam faktor contohnya faktor seperti faktor internal serta eksternal. Faktor internal ialah faktor dari individu seorang wajib pajak yang berkaitan terhadap karakteristik selaku sebab atau alasan ketika melaksanakan kewajiban perpajakan. Lalu, faktor eksternal ialah faktor dari luar diri seorang wajib pajak, contohnya lingkungan atau situasi yang terdapat di sekitar wajib pajak (Rahmawaty, 2014).

Nampaknya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak restoran di Kab. Buleleng masih rendah yang bisa dilihat melalui data dari BPKPD Kab. Buleleng tunggakan pajak restoran pada tahun 2019 mencapai angka Rp 538.553.623,66. Itu dapat diartikan bahwa masih banyak wajib pajak restoran tidak melunasi penunggakan pembayaran pajak restoran. Kepala BPKPD Kabupaten Buleleng Gede Sugiarta Widiada mengatakan, tunggakan ini terus berlangsung dan berdampak besar karena perhitungan denda. Wajib pajak sendiri disebutkan tidak disiplin menyetorkan pungutan pajak (balipost.com). Upaya strategis serta berbagai inovasi telah dilakukan BPKPD Kabupaten Buleleng dengan tujuan memberikan kesadaran dan edukasi pada masyarakat terhadap pentingnya pembayaran pajak tepat waktu. Hal terkait kepatuhan pembayaran pajak merupakan permasalahan penting dikarenakan apabila wajib pajak tak patuh akan membuat keinginan penghindaran serta pelalaian pajak (Silalahi, 2017).

Kesadaran wajib pajak yang rendah kerap kali membuat potensi pajak yang tak baik. Jika wajib pajak mempunyai tingkat kesadaran yang rendah, dapat membuat tingginya potensi agar tidak melangsungkan kewajiban perpajakan atau bahkan melakukan pelanggaran perpajakan (Arviana dan Indrajati, 2018). Kesadaran wajib pajak adalah contoh faktor internal yang dapat memberikan pengaruh tinggi rendahnya kepatuhan dari wajib pajak ketika pembayaran pajak. Kesadaran adalah dimana seseorang berada pada kondisi mengetahui, paham serta merasa, jika seseorang hanyatahu tetapi tak mau menjalankannya akan membuat kesadarannya masih rendah. Kesadaran akan kewajibannya dapat diukur melalui pembayaran pajak tepat waktu serta melaporkan pajaknya dengan tepat jumlah. Dengan tujuan penerimaan pendapatan pajak bisa maksimal, memerlukan agar masyarakat sadar dalam mematuhi kewajiban perpajakannya.

Selain itu, faktor internal dalam memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak dapat juga dilihat melalui faktor eksternalnya yakni kualitas pelayanan dari aparat pajak ataupun *fiskus*. Menurut Parwati, dkk (2017) menyatakan bahwa pelayanan yang memiliki kualitas haruslah bisa memberi 4K, yakni keamanan, kenyamanan, kelancaran serta kepastian hukum. Melalui hasil penelitiannya menunjukkan bahwasanya pelayanan *fiskus* memberi dampak secara positif signifikan kepada ketaatan wajib pajak orang pribadi di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Buleleng. Beberapa kasus yang terjadi dalam pelayanan *fiskus* di BPKPD Kabupaten Buleleng adalah wajib pajak restoran mengeluh karena sistem *online* Smartgov yang digunakan sering terjadi kesalahan teknis (*error*) karena koneksi yang tidak stabil sehingga, sering terjadi kesalahan dalam input data menjadikan keterlambatan dalam memberikan pelayanan karena harus menginput

ulang data wajib pajak. Disini wajib pajak dirugikan dalam segi waktu karena harus menunggu lagi untuk *fiskus* mengulang dalam input data. Contoh upaya dalam mengatasi hal tersebut yakni memberikan keramahan agar wajib pajak dapat sedikit lebih bersabar untuk keterlambatan yang terjadi dalam memberikan pelayanan. Ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan di Kabupaten Buleleng dapat memberikan pengaruh untuk berkontribusi pada kepatuhan wajib pajak pada pembayaran pajak, jadi diharapkan bisa meningkatkan pendapatan daerah.

Adapun faktor eksternal lainnya yakni penerapan sanksi perpajakan. Peraturan sanksi perpajakan harus lebih diperketat, agar wajib pajak mempunyai efek jera apabila tak melakukan pembayaran pajak serta membuat perhitungan pajak akan sesuai dengan penghasilan yang didapatkan. Sanksi pajak diklasifikasikan menjadi sanksi administrasi serta pidana. Penerapan sanksi perpajakan di Kabupaten Buleleng pada wajib pajak restoran jika tidak memenuhi kewajibannya dikenakan sanksi administratif saja. Wajib pajak akan dikenakan denda berbentuk bunga 2% sebulan dihitung sejak pajak yang kurang ataupun lambat dibayarkan. Proses penagihan tunggakan pajak berpacu kepada SOP, yaitu dengan pemberian Surat Peringatan (SP) sampai tiga kali. Akan tetapi, jika diperhatikan dengan kasatmata penyampaian Surat Peringatan (SP) belum mendapat hasil yang maksimal. BPKPD Kabupaten Buleleng merencanakan untuk Surat Peringatan (SP) kedua akan menempelkan stiker pada perusahaan yang belum membayar pajak, selaku tanda perusahaan (wajib pajak) tersebut mempunyai tunggakan pajak, yang mencantumkan nilai tunggakan pajaknya. Hal tersebut diatur pada Peraturan Bupati No 18 Th 2018. Jika Surat Peringatan (SP)



ketiga sudah di berikan dan tidak ada respon dari wajib pajak, akan diberikan surat pembayaran paksa disertai dengan surat sita. Kepala BPKPD Kabupaten Buleleng Gede Sugiarta Widiada menyampaikan, pihaknya telah menelusuri subjek pajak yang tak kunjung menyetor pajak daerah. Contohnya Diva Karaoke di Kawasan Singaraja Square. Perusahaan tersebut menunggak pajak restoran hingga Rp 300 juta. Rencananya BPKPD Buleleng akan berupaya dengan cara memaksa melalui pemasangan stiker yang berisikan bahwasanya perusahaan terkait tak kunjung melakukan pembayaran pajak. Selaku tanda apabila perusahaan tersebut mempunyai tunggakan pajak, dengan pencantuman nilai tunggakan pajaknya ([radarbalijawapos.com](http://radarbalijawapos.com)). Pemasangan stiker ini dirasa memberikan efek positif karena restoran yang tidak ingin diumumkan sebagai penunggak pajak dengan pemasangan stiker mulai patuh untuk menyetorkan pungutan pajak restoran kepada pemerintah ([balipost.com](http://balipost.com)). Jadi dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan juga bisa dijadikan motivasi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak pada pembayaran pajak.

Hasil penelitian terkait faktor-faktor yang memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak sangatlah bervariasi dengan variabel beragam dan mendapat hasil yang tak sama pula. Hasil penelitian oleh Sucandra & Supadmi (2016) adalah kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan serta sanksi perpajakan memberi pengaruh positif serta signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kab. Badung. Hasil tersebut selaras dengan Sufiah & Venusita (2017) bahwasanya religiusitas, kesadaran, sanksi perpajakan serta pelayanan *fiskus* memberi pengaruh kepada kepatuhan perpajakan wajib pajak orang pribadi

di Kota Surabaya. Sementara itu Ulynnuha (2018) menyatakan kualitas pelayanan *fiskus* serta sanksi pajak tidak memberi pengaruh pada ketaatan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.

Penelitian ini ialah perkembangan penelitian Trisnawati & Sudirman (2015) mengenai faktor-faktor yang memberi pengaruh kepatuhan wajib pajak pada pembayaran pajak hotel, restoran serta hiburan di Kota Denpasar. Perbedaannya yakni objek penelitiannya, penelitian ini hanya berfokus pada satu objek yaitu pajak restoran di Kabupaten Buleleng, karena peneliti menyesuaikan dengan keadaan di Kabupaten Buleleng mengenai jumlah restoran yang terus mengalami peningkatan tetapi terjadi kesenjangan antara target dan realisasi selama 3 tahun terakhir yaitu tahun 2017 sampai tahun 2019 oleh karena itu peneliti ingin mendapat hasil yang lebih akurat dalam penelitian pajak restoran ini. Selain itu jenis penelitian yang akan digunakan juga berbeda, jenis penelitian yang digunakan Trisnawati dan Sudirman (2015) adalah hubungan kausalitas yang berjenjang, sedangkan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.

Oleh sebab permasalahan diatas, peneliti berkeinginan menganalisis tentang faktor-faktor apa saja yang juga memberi pengaruh wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya secara tepat waktu, padahal jika ditelaah lebih lanjut wajib pajak restoran hanya memungut dan lanjut menyetorkan sejumlah rupiah yang dibayarkan oleh subjek pajak. Itu artinya pemungutan pajak restoran tidak mengurangi keuntungan wajib pajak yaitu pengusaha restoran tetapi kenapa masih saja wajib pajak menunggak untuk pembayaran pajak restoran tersebut. Peneliti memilih lokasi di Kabupaten Buleleng karena melihat perkembangan wisatawan dan jumlah restoran Kabupaten Buleleng yang semakin meningkat, dilihat dari

pertambahan jumlah wisatawan yang berkunjung dan usaha-usaha restoran yang baru dibuka memperlihatkan tingkat pertumbuhan serta pendapatan penduduk yang kian meningkat serta seharusnya juga potensi penerimaan pajak restoran pun ikut meningkat, didukung pula dengan kondisi geografis Buleleng yang memiliki wilayah terluas di Provinsi Bali maka perlu dilakukan peninjauan karena akan mempengaruhi pendapatan daerah Kabupaten Buleleng. Berdasarkan uraian diatas peneliti berkeinginan meneliti **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Restoran di Kab Buleleng”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang dapat diidentifikasi yakni:

1. Berdasarkan data dari BPKPD Kab. Buleleng terjadi kesenjangan antara target dengan realisasi dari penerimaan pajak restoran di Kabupaten Buleleng pada 2016-2019.
2. Merujuk pada data dari BPKPD Kabupaten Buleleng tahun 2019 tunggakan pajak restoran mencapai angka Rp 538.553.623,66.
3. Merujuk pada data dari BPKPD Kabupaten Buleleng terkait kesenjangan target dan realisasi tahun 2016-2019 dan tunggakan pajak restoran dapat menggambarkan wajib pajak di Kabupaten Buleleng tidak patuh pada pembayaran pajak restoran.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Peneliti membatasi penelitian agar terhindar dari hal penafsiran yang tidak diinginkan. Peneliti hanya berfokus pada 4 (empat) variabel yaitu kesadaran wajib

pajak, kualitas pelayanan *fiskus*, penerapan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak ketika pembayaran pajak restoran di Kab. Buleleng.

#### 1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Permasalahan yang ingin diteliti yakni:

1. Apakah kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan *fiskus* memberikan pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah penerapan sanksi perpajakan memberikan pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitiannya, yakni:

1. Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan *fiskus* pada kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menguji pengaruh penerapan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak.

#### 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini bisa memperluas serta mengembangkan wawasan baik bagi penulis dan akademisi selaku bahan kajian untuk penelitian lebih lanjut yang memiliki kaitan terhadap kualitas pelayanan *fiskus*, kesadaran wajib pajak serta penerapan sanksi kepada patuh tidaknya wajib pajak.

## 2. Secara Praktis

### a. Untuk Penulis

Penelitian ini bisa memperluas pengetahuan serta pengalaman pada penerapan ilmu yang didapatkan terkait faktor-faktor yang mampu memberikan kepatuhan pada wajib pajak restoran.

### b. Untuk Pembaca

Penelitian ini bisa berguna selaku referensi serta informasi untuk pembaca karya ilmiah ini agar mengetahui dan lebih mendalami tentang analisis faktor-faktor yang memberi pengaruh pada patuh tidaknya wajib pajak restoran.

### c. Untuk Wajib Pajak Restoran

Penelitian ini bisa dijadikan pedoman dan cerminan untuk wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhannya pada pembayaran pajak restoran yang menjadikannya wajib pajak yang taat terhadap ketentuan perpajakan.

### d. Untuk Pemerintah Kabupaten Buleleng

Penelitian ini bisa memberikan kontribusi pada Pemerintah Kabupaten Buleleng dalam mengambil kebijakan agar tidak ada lagi wajib pajak restoran di Kabupaten Buleleng yang tidak memenuhi kewajibannya.