

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pajak di Indonesia memiliki peran yang penting sebagai sumber penerimaan negara. Pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk melaksanakan pembangunan. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang semakin diandalkan untuk membiayai pengeluaran pemerintahan (Supadmi, 2009). Undang-undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa pengembangan otonomi pada daerah kabupaten dan kota diselenggarakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan, dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman Daerah. Tujuan dilaksanakannya otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kemandirian daerah dan mengurangi ketergantungan fiskal terhadap pemerintah pusat. Dalam meningkatkan kemandirian suatu daerah, sangat besar kaitannya dengan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) salah satunya dengan cara mengelola PAD secara ekonomis, efisien dan efektif.

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 (Fahmiah,

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](http://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, Pajak Hiburan, Pajak Restoran, dsb.

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](http://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](http://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](http://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.

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

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Selisih Target dan Realisasi (Rp)	Persentase (%)
2016	20.260.491.894,79	23.133.126.956,97	2,872,635,062.18	114,18
2017	32.286.541.084,27	27.161.083.509,97	(5,125,457,574.3)	(84,15)
2018	37.100.403.988,74	30.326.151.705,67	(6,774,252,283.07)	(81,74)
2019	33.844.416.108,40	28,916.236.855,27	(4,928,179,253.13)	(85,44)

Sumber: Data BPKPD Kabupaten Buleleng

Fenomena penurunan penerimaan pajak juga terjadi pada pajak daerah di Kabupaten Buleleng khususnya pajak hotel. Realisasi pajak daerah di Kabupaten Buleleng meleset. Hingga penghujung tahun 2019, realisasi pajak daerah hanya mencapai 89,18 persen saja. Sejumlah komponen pajak, seperti pajak hotel dan pajak restoran, meleset cukup banyak dari perencanaan awal. Pada tahun 2019 lalu, target pajak daerah yang diberikan mencapai Rp 174,65 miliar.

Faktanya, hingga 31 Desember 2019 lalu, realisasi pajak daerah baru mencapai Rp 155,75 miliar atau 89,18 persen dari target. Sisa Rp 18,89 miliar, dipastikan gagal terealisasi. Sejumlah komponen yang gagal mencapai target yakni pajak penerangan jalan, pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan. Pajak penerangan jalan hanya terealisasi Rp 39,39 miliar atau sekitar 69,91 persen dari target Rp 56,35 miliar. Pajak hotel, dari target Rp 33,84 miliar hanya terealisasi Rp 28,92 miliar atau 85,44 persen dari target. Pajak restoran hanya terealisasi Rp

16,44 miliar atau 90,9 persen dari target Rp 18,09 miliar. Sedangkan pajak hiburan hanya terealisasi Rp 1,87 miliar atau 65,11 persen dari target Rp 2,87 miliar. Kepala Badan Keuangan Daerah (BKD) Buleleng Gede Sugiarta yang dikonfirmasi tak menampik bahwa target pajak daerah meleset (radarbali.jawapos.com, 2019).

Pajak Hotel merupakan sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu pengaturan berdasarkan prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta masyarakat, dan akuntabilitas dengan memperhatikan potensi daerah. Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, gubuk pariwisata, wisma pariwisata, pesanggrahan, rumah penginapan dan sejenisnya, serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh).

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). Cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak hotel dapat dilakukan melalui beberapa faktor diantaranya kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan pelayanan *Fiskus*. Beberapa faktor tersebut sering dijadikan tolok ukur peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Apabila ada upaya peningkatan



kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan pelayanan *Fiskus* diharapkan akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak hotel dalam membayar atau melunasi kewajibannya sehingga penerimaan dari pajak daerah dapat terus meningkat setiap tahunnya.

Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan juga pemahaman pengetahuan perpajakan oleh wajib pajak itu sendiri. Pengetahuan memiliki peran yang signifikan karena sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya apabila wajib pajak kurang memahami tata cara pembayaran pajak. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengetahuan pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (Richardson, 2006: 89). Artinya, wajib pajak lebih bersedia untuk mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku jika mereka memahami konsep dasar perpajakan. Menurut Ekawati dan Endro (2008) Pemahaman tersebut meliputi: pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, penghitungan pajak sesuai dengan Pajak terutang yang ditanggung oleh WP, sehingga WP harus memiliki pemahaman yang cukup dalam menghitung pajak terutang dan membayar secara tepat waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Wajib pajak harus memiliki pengetahuan yang cukup mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kewajiban wajib pajak.

Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai pemenuhan wajib pajak maka kepatuhan pembayaran pajak dapat dilakukan dengan baik oleh Wajib Pajak. Kurangnya sosialisasi tentang tata cara pemenuhan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak menjadi salah satu faktor rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya peranan pajak dalam pembangunan negara yang pada akhirnya membuat masyarakat enggan untuk memberikan kontribusi yang

semestinya sehingga berdampak pada kurang patuhnya masyarakat dalam membayar pajak. Salah satu cara untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan adalah melalui pendidikan perpajakan formal maupun non formal.

Kesadaran wajib pajak adalah contoh faktor internal yang dapat memberikan pengaruh tinggi rendahnya kepatuhan dari wajib pajak ketika pembayaran pajak. Menumbuhkan kesadaran perpajakan bagi sebagian memang tidak mudah. Bahkan pada contoh kasus lain mereka cenderung meloloskan diri dari kewajiban membayar pajak. Menurut Suryarini dan Turmudji (2010) ada banyak faktor yang menyebabkan tingkat kesadaran masyarakat masih rendah diantaranya adalah kurangnya informasi dari pemerintah kepada rakyat, adanya kebocoran dalam sistem penerimaan pemungutan pajak, malas, dan tidak adanya timbal balik secara langsung dari pemerintah.

Cara pemungutan pajak yang sesuai juga mempengaruhi wajib pajak dalam kewajibannya membayar pajak. Pemungutan pajak memang merupakan sesuatu yang tidak mudah, dibutuhkan peran aktif antara wajib pajak dan pemerintah agar dapat terciptanya pelayanan pajak yang nyaman dan optimal. Selain itu pengetahuan masyarakat tentang perpajakan harus dioptimalkan baik melalui sosialisasi ataupun melalui pendidikan karakter. Karena secara tidak langsung dengan pengetahuan wajib pajak diharapkan para wajib pajak sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak karena pajak berguna bagi kebutuhan bersama demi membangun suatu negara yang makmur dan sejahtera.

Selain itu, faktor internal dalam memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak dapat juga dilihat melalui faktor eksternalnya yakni kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan yang diberikan membuat wajib pajak merasa puas/senang atas apa yang dilayani kepada mereka. Pemberian pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela (Putri dan Jati, 2013). Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Supadmi, 2009). Pelayanan yang berkualitas bukan hanya pelayanan yang diberikan oleh *Fiskus* saja tetapi melainkan pelayanan didalam ruangan seperti kenyamanan dalam melakukan kewajibannya dan kenyamanan semua fasilitas yang disediakan oleh kantor pembayaran pajak masing-masing.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN *FISKUS* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK HOTEL KABUPATEN BULELENG”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan, identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan data dari BPKPD Kab. Buleleng terjadi kesenjangan antara target dengan realisasi dari penerimaan pajak hotel di Kabupaten Buleleng pada 2016-2019.



2. Merujuk pada data dari BPKPD Kabupaten Buleleng terkait kesenjangan target dan realisasi tahun 2016-2019 dan tunggakan pajak hotel dapat menggambarkan wajib pajak di Kabupaten Buleleng tidak patuh pada pembayaran pajak hotel.

### 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, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan *Fiskus* pada kepatuhan wajib pajak ketika pembayaran pajak hotel di Kab. Buleleng.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan *Fiskus* memberikan pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan pada kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan *Fiskus* pada kepatuhan wajib pajak.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat baik secara teoretis maupun praktis sebagai berikut:

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 hotel.

- 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 hotel.

- c. Untuk Wajib Pajak Hotel

Penelitian ini bisa dijadikan pedoman dan cerminan untuk wajib pajak untuk

meningkatkan kepatuhannya pada pembayaran pajak hotel 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 hotel di Kabupaten Buleleng yang tidak memenuhi kewajibannya.

