

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam melanjutkan pembangunan, karena pajak merupakan sumber biaya untuk membiayai pengeluaran negara. Oleh karena itu volume penerimaan dalam negeri terutama dari pajak senantiasa diupayakan untuk terus meningkat, erat kaitannya dengan upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Salah satu tujuan pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal adalah untuk meningkatkan kemandirian daerah dan mengurangi ketergantungan fiskal terhadap pemerintah pusat. Peningkatan kemandirian daerah sangat erat kaitannya dengan kemampuan daerah dalam mengelola Pendapatan Asli Daerah (PAD). Semakin tinggi kemampuan daerah dalam menghasilkan PAD, maka semakin besar pula daerah untuk menggunakan PAD tersebut sesuai dengan aspirasi, kebutuhan, dan prioritas pembangunan daerah. Mahmudi (2010:18). Salah satu Pendapatan Asli Daerah yaitu berasal dari Pajak Daerah, yaitu pajak yang ditetapkan oleh daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangga pemerintah daerah tersebut.

Menurut Nugraha dan Trianto (2004) dengan semakin besarnya beban pemerintah dalam melakukan pembiayaan negara, maka salah satu sumber utama

anggaran pendapatan dan belanja negara yang mempunyai peranan penting dalam pembangunan adalah pajak daerah. Sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah, setiap daerah yang ada di Indonesia dituntut untuk selalu berupaya meningkatkan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Upaya peningkatan PAD dapat dilakukan dengan cara terus berusaha mencari dan menggali sumber-sumber baru, pendapatan baru dan tidak lupa untuk terus meningkatkan efisiensi sumber daya dan meningkatkan efektifitas penerimaan dari pajak daerah yang telah ada.

Sebagai unsur pelaksana urusan otonomi daerah di bidang pendapatan. Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) mempunyai salah satu tugas pokok utama yaitu, untuk melakukan pungutan, pengumpulan dan pemasukan pendapatan daerah baik terhadap sumber-sumber baru. Setiap tahun anggaran, terdapat rencana/target penerimaan pajak restoran yang harus dicapai oleh DPPKAD. Dalam Tabel 1.1 dijelaskan tentang target dan realisasi dari pajak hotel dan restoran selama 5 tahun terakhir. Dengan melihat tabel tersebut, persentase realisasi yang rendah terjadi pada pajak restoran bahkan pada tahun 2009 dan 2010 terjadi target yang tidak tercapai sedangkan pada pajak hotel dari tahun 2009 sampai pada tahun 2013 target penerimaan pajak selalu terealisasi, maka hal ini perlu mendapatkan perhatian khusus mengingat restoran merupakan salah satu sektor pendukung perekonomian kota palu. Berikut adalah tabel target dan realisasi pajak hotel dan restoran selama 5 tahun terakhir.

Pajak restoran merupakan salah satu sumber Penerimaan Asli Daerah (PAD) yang memiliki peran untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah. Berdasarkan Pasal 2 ayat 2 Undang-undang No. 28 tahun

**Tabel 1.1 Perkembangan Realisasi dan Target Penerimaan Pajak Restoran
Kota Palu Periode Tahun Anggaran 2009 – 2013**

NO	Tahun	Hotel			Restauran		
		Target	Realisasi	Persentase (%)	Target	Realisasi	Persentase (%)
1	2009	1.348.241.000,00	1.379.990.421,00	102,35	3.017.140.000,00	2.775.583.501,00	91,99
2	2010	1.488.241.000,00	1.703.852.495,00	114,49	3.113.454.000,00	3.100.349.682,00	99,58
3	2011	1.688.241.000,00	1.912.852.881,00	113,30	3.513.354.000,00	3.653.182.040,00	103,98
4	2012	2.235.000.000,00	3.414.632.416,00	152,78	4.000.000.000,00	5.044.696.511,82	126,12
5	2013	3.000.000.000,00	3.765.623.981,74	125,52	4.500.000.000,00	4.614.639.108,56	102,55

Sumber: Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kota Palu 2014

2009, pajak restoran merupakan jenis pajak kabupaten / kota. Sebagai salah satu unsur dari PAD maka pajak restoran memiliki peran untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah daerah yang akhirnya kembali lagi dipergunakan untuk kepentingan masyarakat. Sesuai dengan Undang-undang No.28 tahun 2009 Pasal 1 angka 22 dan 23, Pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/katering. Dari tabel 1.1 dilihat bahwa target dan realisasi pajak restoran tidak begitu besar hal ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah belum optimal dalam melaksanakan pemungutan serta rendahnya kualitas pelayanan pajak pemerintah daerah.

Kota Palu selain merupakan ibu kota dari provinsi Sulawesi Tengah jika dibandingkan dengan provinsi lain di Sulawesi, kota Palu saat ini memiliki tingkat pertumbuhan ekonomi yang tinggi dan sedang dalam tingkat pengembangan daerah. Secara umum perekonomian di Kota Palu mengalami peningkatan, pada tahun 2013, Pendapatan Domestik Regional Bruto (PDRB) kota Palu sebesar Rp 3.624.204,00 miliar hal ini mengalami peningkatan sebesar 10,96% dari tahun 2012 yaitu Rp 3.305.958,00 miliar. Dalam harian ANTARSULTENG (www.antarasulteng.com) disebutkan bahwa peningkatan ekonomi tersebut terjadi pada semua sektor. Sektor Restoran dan hotel memberikan kontribusi terbesar kedua setelah perdagangan yaitu sebesar Rp 490.51, miliar perkembangan dari sektor ini didukung oleh peningkatan volume perdagangan yang sejalan dengan peningkatan sektor produksi dan konstruksi serta meningkatkan

pemanfaatan jasa akomodasi yang banyak digunakan untuk kegiatan pemerintah. Pendapatan berasal dari pajak daerah yaitu hotel dan restoran memegang peranan penting dalam perekonomian kota Palu.

Menurut Devas (1989:5) masalah yang dihadapi dalam menentukan potensi pajak daerah adalah tidak semua wajib pajak dapat teridentifikasi dengan baik dan tidak semua wajib pajak dapat dinilai secara benar. Dari hasil pengamatan di DPPKAD kota Palu, pajak restoran merupakan wajib pajak yang tingkat kepatuhannya rendah. Pada tahun 2013 tercatat jumlah wajib pajak yang terdaftar yaitu dari 351 wajib pajak hanya 131 wajib pajak yang melaporkan pajak terutangnya. Wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya merupakan wajib pajak yang beromset kecil yang pendapatannya di bawah Rp 25.000.000,00 per bulan. Tarif pajak restoran yang ditetapkan adalah 10% dan berlaku untuk semua klasifikasi omset restoran. Tarif yang diterapkan ini tentu saja dirasakan tidak adil oleh wajib pajak karena restoran yang besar dan kecil dikenakan tarif yang sama, sedangkan jumlah pendapatan dari penjualan tiap restoran berbeda. Hal ini tentu menimbulkan rasa tidak adil dan keengganan bagi wajib pajak yang beromset rendah untuk taat pajak, padahal jumlah wajib pajak yang beromset kecil tersebut jauh lebih banyak dari pada restoran beromset besar. Sistem pembayaran nota/*bill* yang tidak dimiliki oleh restoran kecil juga mempengaruhi keefektifan dalam pemungutan pajak yang tentu saja ini berdampak hilangnya pendapatan daerah yang ada (Chairil, 2010).

Berdasarkan fenomena tersebut maka pemerintah kota palu melakukan revisi terhadap peraturan daerah Kota Palu Nomor 1 tahun 2011 tentang pajak

daerah. Revisi ini dilakukan mengikuti perkembangan kemampuan wajib pajak sehingga bisa mendorong rasa keadilan agar lebih efektif dan target pajak bisa tercapai. Jika sebelumnya tarif yang dikenakan terhadap restoran sebesar 10% dan berlaku untuk semua klasifikasi omset maka selanjutnya akan diturunkan dari 3% sampai 10%. Tarif pajak restoran diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) yaitu omset Rp 3.000.000,00 sampai dengan Rp 25.000.000,00 sebesar 3%, omset dari Rp 25.000.000,00 sampai dengan Rp 200.000.000,00 sebesar 6% dan omset Rp 200.000.000,00 ke atas sebesar 10%. Peraturan ini mulai dilaksanakan pada tahun 2014. Dengan rancangan perubahan tarif di atas diharapkan lebih meningkatkan kesadaran pelaku usaha di bidang restoran untuk lebih sadar pajak (www.antarasulteng).

Berdasarkan pasal 3 peraturan pemerintah daerah Nomor 91 Tahun 2010 sebagai peraturan pelaksana dari UU Nomor 28 Tahun 2009, pajak restoran merupakan jenis pajak yang dipungut berdasarkan sistem (*self assessment*). Sistem *self assessment* merupakan sistem yang diterapkan untuk memberi tanggung jawab penuh kepada wajib pajak yang mana wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan dan melaporkan pajak terutang. Dalam hal ini wewenang untuk menentukan besarnya pajak ada pada wajib pajak maka semua wajib pajak harus bersifat aktif. Tercapai atau tidaknya target dari penerimaan pajak restoran tergantung dari kepatuhan wajib pajak. Agar *self assessment system* dapat berjalan dengan baik, pemerintah daerah DPPKAD seharusnya menjalankan ke 3 fungsinya yaitu pelayanan (*tax service*), penyuluhan (*dissemination*), dan penegakan hukum (*law enforcement*) secara

optimal. *Self assessment system* mengandung hal penting yang diharapkan ada dalam diri wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak, kejujuran wajib pajak, kedisiplinan wajib pajak dan hasrat untuk membayar pajak (Soemitro, 1991:5).

Penelitian Oentari dan Mangoting (2013) menyebutkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak semakin baik yang ditunjukkan dalam hal pengadaan fasilitas yang menunjang kenyamanan para Wajib Pajak, misalnya penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah/DPPKAD kota Palu. Kehandalan petugas pajak diharapkan dapat menimbulkan rasa puas bagi wajib pajak restoran sehingga menimbulkan hasrat untuk membayar pajak. Sistem informasi yang menunjang dan mudah untuk dipahami juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak restoran.

Penelitian yang dilakukan oleh Musyarofah dan Purnomo (2008) menitikberatkan pada aspek pentingnya kesadaran dalam melaporkan pajak karena dari hasil penelitiannya disimpulkan bahwa semakin Wajib Pajak memiliki kesadaran pajak yang tinggi akan mengerti fungsi dan manfaat pajak, baik mengerti untuk masyarakat maupun diri pribadi sehingga Wajib Pajak akan sukarela membayar pajak tanpa adanya paksaan, dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran dari pemilik restoran sangat diharapkan untuk dapat meningkatkan kepatuhan. Pemilik restoran harus meyakini apa yang menjadi kewajibannya. Setiap pelayanan yang diberikan di restoran akan dikenakan biaya sebesar 10%,

dan biaya ini bukanlah menjadi pendapatan bagi para pemilik restoran melainkan menjadi hal yang wajib untuk dilaporkan kepada dinas pendapatan, serta pemilik restoran wajib untuk memberikan bill porporasi yang merupakan bukti bahwa mereka telah melakukan pemungutan pajak. Hal inilah yang diharapkan pemilik restoran untuk sadar sehingga meningkatkan kepatuhan mereka.

Penelitian Che dan Perumal (2008) membuktikan bahwa persepsi wajib pajak tentang sistem pajak yang adil ini penting karena persepsi yang adil tentang pajak akan menanamkan perilaku selalu patuh bagi wajib pajak untuk membayar pajak sehingga akan lebih meningkatkan pendapatan yang berasal dari pajak. Selain itu persepsi masyarakat tentang keadilan juga menjadi alasan bagi wajib pajak untuk membayar pajak, karena masih banyak orang yang enggan membayar pajak karena uang pajaknya ini takut dikorupsi oleh pegawai pajak sendiri (<http://bisniskeuangan.kompas.com>). Setiap tahun masyarakat dengan penghasilan kena pajak wajib membayarkan pajak. Tarifnyapun disesuaikan dengan kemampuan wajib pajak. Tarif progresif adalah wujudnya. Semakin tinggi penghasilan, semakin tinggi pula tarif pajaknya, namun dalam pajak restoran, setiap pemilik restoran memiliki tingkat penghasilan yang berbeda-beeda tetapi dikenakan tarif yang sama yaitu sebesar 10%, hal ini tentu saja dianggap tidak adil bagi restoran yang beromset kecil, maka dari itu keadilan dari segi tarif sangat diperlukan untuk menimbulkan rasa keadilan bagi pemilik restoran. Selain itu, negara memungut pajak sekaligus memanfaatkan pajak untuk kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan ini diberikan negara melalui fasilitas-fasilitas yang mendukung meningkatnya taraf hidup masyarakat misalnya subsidi bagi rakyat kecil, fasilitas sekolah gratis,

dan pembangunan daerah. Demi menjamin semua ini terlaksana, yang terpenting adalah pemerintah bisa bersikap adil dalam menjalankan aksinya, memberikan transparansi yang jelas dan mengawasi penggunaan anggaran negara dengan benar (<http://www.pajak.go.id>).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk mengukur tingkat kepatuhan formal wajib pajak restoran dengan menguji kembali faktor-faktor dalam penelitian sebelumnya yaitu kesadaran, persepsi tentang keadilan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palu.

Berdasarkan uraian di atas maka dipilihlah judul tesis ini yaitu **"Pengaruh Kesadaran, Persepsi tentang keadilan, dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Palu"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah persepsi tentang keadilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Pengaruh persepsi tentang keadilan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, maka manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis adalah sebagai bahan kajian dan pembelajaran terkait dengan pengaruh kesadaran, persepsi tentang keadilan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak sesuai dengan konsep pemikiran di dalam literatur akademik.
2. Secara empiris adalah merupakan bahan kajian, evaluasi dan pembelajaran mengenai kepatuhan wajib pajak restoran yang terdaftar di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah di Kota Palu serta sebagai bahan masukan untuk perbaikan bagi wajib pajak restoran di kota Palu.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibagi menjadi 6 (enam) bab sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini berisi tentang sekilas peranan pajak dalam pembiayaan negara, peran otonomi daerah, perkembangan target dan realisasi pajak restoran di kota Palu dan latar belakang penelitian dilakukan. Bab ini juga mencakup tentang rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta pembahasan sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Kepustakaan

Bab ini berisi tentang referensi penelitian terdahulu beserta jurnal-jurnal yang relevan dengan penelitian saat ini, landasan teori yang digunakan untuk

melakukan pembahasan terhadap rumusan permasalahan dan model analisis yang akan digunakan, konsep-konsep, teori-teori, argumentasi-argumentasi berdasarkan kajian pustaka yang akan dapat digunakan sebagai dasar pembenaran dari penelitian yang akan dilakukan.

Bab 3 Rerangka Konseptual

Pada bab ini akan dijelaskan tentang subyek penelitian yaitu wajib pajak restoran yang terdaftar sampai tahun 2013, tentang kesadaran, persepsi tentang keadilan dan kualitas pelayanan yang dijadikan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini, beserta keterkaitan dan relevansi antara latar belakang dan rumusan masalah penelitian.

Bab 4 Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai metode yang akan digunakan dalam penelitian. Selain itu akan dijabarkan pula alasan penggunaan metode kuantitatif dan faktor-faktor yang mendukung dipilihnya metode tersebut.

Bab 5 Analisis dan Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum responden dengan penyajian data yang diperoleh selama penelitian, dan memaparkan analisis data dan interpretasi data sesuai dengan konsep, serta teori yang digunakan dalam rangka pencapaian tujuan penelitian.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan, yang berisi kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian, dan saran-saran yang dapat diusulkan

peneliti bagi pihak-pihak yang berkepentingan, serta diharapkan akan bermanfaat untuk menjadi dasar pertimbangan penelitian selanjutnya.

