

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Otonomi daerah yang mulai diberlakukan pada tanggal 1 Januari 2001 merupakan pengalihan sebagian tanggungjawab Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah dimana pemerintah daerah diberikan kesempatan untuk mengatur urusan rumah tangga daerahnya tanpa campur tangan dari pemerintah pusat dengan batasan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu bagian dari otonomi daerah diantaranya yaitu desentralisasi fiskal yang menyebabkan adanya pembagian kewenangan mengenai urusan keuangan pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang disertai dengan pembagian sumber-sumber pendapatan yang digunakan untuk mendanai urusan yang telah diberikan kepada pemerintah daerah tersebut. Hal itu sesuai dengan Undang-undang Nomor 33 tahun 2004 yang menjadi dasar pemerintah daerah dalam mengelola keuangan daerahnya masing-masing. Pengelolaan tersebut diantaranya adalah pengelolaan dan pengembangan potensi daerah dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebagai salah satu sumber pendapatan daerah.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pendapatan yang bersumber dari wilayah masing-masing daerah dalam bentuk pajak daerah, retribusi daerah dan penerimaan-penerimaan lainnya yang sah yang termasuk dalam Pendapatan Asli Daerah. PAD merupakan gambaran tingkat keberhasilan suatu daerah dalam melakukan pembiayaan penyelenggaraan pemerintahannya. Oleh karena itu pemerintah daerah harus selalu mengupayakan potensi-potensi pendapatan yang berasal dari daerah salah satunya adalah dengan mengoptimalkan penerimaan pajak daerah.

Kabupaten Bandung Barat (KBB) merupakan salah satu kabupaten yang terhitung baru di Provinsi Jawa Barat sebagai hasil pemekaran Kabupaten Bandung. Menurut Dinas Kebudayaan dan Pariwisata mencatat bahwa sepanjang tahun 2016 terdapat sekitar 1,7 juta wisatawan domestik dan mancanegara yang datang ke sejumlah objek wisata, hotel dan restoran di Kabupaten Bandung Barat. Sementara kunjungan pada tahun 2017 tercatat sekitar 3 juta kunjungan dan selama 2018 terus mengalami peningkatan yaitu sebanyak 5,8 juta kunjungan. Adapun pada tahun

Ilshafa Maudi, 2019

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Survey pada Wajib Pajak Restoran di Kabupaten Bandung Barat)

Universitas Pendidikan Indonesia

| repository.upi.edu

| perpustakaan.upi.edu

2019 ini Dinas Pariwisata menargetkan 7 juta kunjungan wisatawan. (Wijaya, 2019a).

Melihat jumlah kunjungan wisatawan KBB yang semakin tahun semakin bertambah pesat, seharusnya dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap penerimaan daerah yang berasal dari pajak yang dipungut. Namun, fenomena terjadi di KBB dimana sejumlah tempat usaha malah diberikan media peringatan berupa baliho oleh Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) KBB karena tunggakan pajaknya. Dilansir dari jabarekspres.com, media peringatan tersebut merupakan tidak lanjut dari teguran-teguran tertulis yang tidak pernah di gubris oleh Wajib Pajak. Setiap bulan pihak BPKD kerap memanggil pihak-pihak yang menunggak pajak tersebut, namun karena tidak patuh dalam membayarkan setiap bulannya maka akhirnya tunggakan pajak menjadi semakin besar. Berikut adalah jumlah tunggakan pajak daerah KBB hingga awal tahun 2019:

Tabel 1.1

Rekapitulasi Tunggakan Pajak Daerah Kabupaten Bandung Barat tahun 2015-2019

No	Jenis Pajak	Nominal
1	Pajak Hotel	Rp. 3.049.811.201
2	Pajak Restoran	Rp. 750.540.546
3	Pajak Air Tanah	Rp. 1.507.752.223
4	Pajak Reklame	Rp. 80.492.848
5	Pajak Parkir	Rp. 93.547.513
6	Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan	Rp. 84.181.305
Total Keseluruhan		Rp. 5.566.325.636

Sumber: BPKD Kabupaten Bandung Barat

Tunggakan pajak merupakan besarnya pajak terutang yang belum dibayarkan oleh wajib pajak setelah lewat dari masa pajak. Data tunggakan pada tabel 1.1 adalah rekapitulasi tunggakan pajak mulai bulan Januari 2015 hingga bulan Januari 2019 . Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa sisa tunggakan pajak daerah yang masih belum dibayarkan terbilang cukup besar. Jumlah tunggakan terbesar yaitu pajak hotel, disusul dengan pajak air tanah, kemudian pajak restoran. Namun jika dilihat dari jumlah penunggak pajak, maka pajak restoran adalah yang paling banyak. Tercatat ada 57 Wajib Pajak yang menunggak dan terancam di segel usahanya yaitu 20 pengusaha restoran, 12 pengusaha hotel,

Ilshafa Maudi, 2019

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Survey pada Wajib Pajak Restoran di Kabupaten Bandung Barat)

Universitas Pendidikan Indonesia

| repository.upi.edu

| perpustakaan.upi.edu

10 pengusaha parkir, 8 pengusaha air tanah dan 7 pengusaha galian C. (Wijaya, 2019)

Semakin diperhatikannya komponen sektor jasa dan pariwisata dalam kebijakan pembangunan KBB, maka pajak daerah yang semakin berkembang dengan bisnis pariwisata adalah usaha restoran. Didukung oleh pernyataan Hasanudin (Kabid Pajak Daerah Satu BPKD KBB) yang dilansir pada bandungbaratpos.com menyatakan bahwa pajak restoran merupakan salah satu sumber PAD yang cukup potensial di KBB. 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. (Samudra, 2015).

Tabel 1.2

Jumlah Wajib Pajak, Target Penerimaan Pajak, Realisasi Penerimaan Pajak dan Presentasi Penerimaan Pajak Restoran Kabupaten Bandung Barat tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Target Penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	Presentasi
2014	79	7.500.000.000	9.236.125.947	123%
2015	112	10.500.000.000	12.127.709.717	116%
2016	144	13.400.000.000	16.125.825.083	120,34%
2017	165	17.500.000.000	19.745.911.996	113%
2018	220	21.100.005.000	22.487.467.211	106,58%

Sumber: BPKD Kabupaten Bandung Barat (data diolah)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dikatakan bahwa mulai dari tahun 2014 hingga tahun 2018 wajib pajak restoran terus mengalami pertumbuhan dan berbanding lurus dengan realisasi penerimaan pajaknya yang juga terus mengalami kenaikan. Meskipun realisasi pajak restoran setiap tahunnya selalu melebihi target yang telah ditetapkan, namun adanya jumlah tunggakan pajak restoran yang cukup besar tersebut sangat disayangkan. Hal itu menunjukkan bahwa pajak restoran sebenarnya memiliki potensi yang jauh lebih besar daripada target yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah. Selain itu adanya tunggakan pajak juga

mengindikasikan adanya ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan UU No 28 tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah yang dituangkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat No. 12 tahun 2016 dinyatakan bahwa pemungutan pajak daerah di KBB menerapkan *Self Assessment System*. Menurut Rahayu (2010, hlm.137), kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung *self assesement system*. Begitupun menurut Chau & Leung (2009) mengatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak di suatu negara adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dari masyarakat negara itu sendiri.

Berbagai penelitian mengenai kepatuhan pajak telah sering dilakukan diantaranya penelitian Asriyani & Susena (2015), hasilnya menyatakan bahwa faktor yang paling mendominasi kepatuhan wajib pajak adalah persepsi wajib pajak terhadap sanksi, faktor dominan selanjutnya yaitu pengetahuan pajak, diikuti oleh faktor kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan. Sedangkan menurut Putri & Suandy (2015) beberapa faktor yang sering dijadikan tolok ukur dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus.

Rahayu (2010) menyatakan bahwa pemungutan pajak dengan *Self Assessment System* ini akan berhasil dengan baik jika masyarakat mempunyai pengetahuan dan pemahaman serta disiplin pajak yang tinggi. Didukung oleh penelitian Siregar, dkk. (2010) dan Kustiawan, dkk (2019), hasilnya berkesimpulan bahwa mereka yang memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup akan melakukan kewajiban perpajakan dengan baik dan tidak akan melakukan hal-hal yang melanggar ketentuan perpajakan. Sementara penelitian (Hardiningsih dan Yulianawati (2011) hasilnya menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak tidak menjamin bahwa ia akan menyadari akan kemauan membayar pajaknya.

Selain Wajib Pajak harus memiliki pengetahuan perpajakan, kepercayaan yang telah diberikan *Self Assessment System* ini juga diharapkan dapat menumbuhkan sikap bijak dari para wajib pajak yaitu dengan adanya kesadaran wajib pajak. Didukung oleh Jatmiko (2006), Pratiwi & Setiawan (2014),

Trisnawati dan Sudirman (2015), Putri dan Suandy (2015), Kusuma dan Supadmi (2016) yang hasil penelitiannya membuktikan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan mengakibatkan perilaku wajib pajak yang semakin patuh pada kewajiban perpajakannya. Keinginan membayar pajak akan meningkat jika adanya pandangan positif yang muncul dari wajib pajak.

Selain faktor internal dari wajib pajak sendiri, keinginan untuk membayar pajak juga dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Terkait dengan pelayanan pajak, fenomena terjadi di KBB dimana pada tahun 2015 terjadi pemecatan sembilan orang petugas pajak karena ada yang bermain-main dengan setoran pajak dari para pengusaha. (Husodo, 2015). Hal tersebut bisa menjadi pemicu adanya ketidakpercayaan pengusaha yang menjadi wajib pajak kepada aparat pajak dalam hal ini yaitu Badan Pengelolaan Keuangan Daerah KBB. Menurut Susanto (2012), yang harus diubah dalam pemikiran masyarakat adalah beberapa hal salahsatunya prasangka buruk masyarakat terhadap petugas pajak. Prasangka buruk tersebut harus dapat dibantahkan oleh adanya pelayanan yang memuaskan dan berkualitas. Masyarakat cenderung akan membayar pajak dari sebagian penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik yang sebanding dengan pembayaran pajaknya (Feld & Frey, 2006).

Sehubungan dengan fenomena dan keterkaitan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti kembali faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak. Dari faktor internal wajib pajak penulis akan memilih variabel pengetahuan dan kesadaran wajib pajak, sementara dari faktor eksternal penulis memilih variabel kualitas pelayanan pajak. Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu subjek dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak Restoran yang ada di Kabupaten Bandung Barat. Dari alasan tersebut, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada Wajib Pajak Restoran di Kabupaten Bandung Barat)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah pada latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian dan pembahasan terkait pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan mengenai perpajakan terutama mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran dalam membayar pajak.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut:

a. Instansi Terkait

Sebagai bahan informasi sekaligus pertimbangan bagi BPKD agar selalu memperhatikan kepatuhan wajib pajak dan melaksanakan setiap kebijakan sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan pajak.

b. Peneliti Selanjutnya dan Masyarakat Umum

Dapat dijadikan sebagai referensi tambahan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang perpajakan.