



BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini penulis akan mengawali pembahasan dengan latar belakang masalah yang berisi penjabaran mengenai lingkungan ekonomi dari obyek yang diteliti serta situasi yang menjadi topik penelitian dalam merumuskan masalah. Kedua adalah identifikasi masalah yang akan diuraikan dalam bentuk paragraf pendek dan diakhiri dengan masalah-masalah yang dipertanyakan. Ketiga adalah batasan masalah yaitu kriteria-kriteria untuk mempersempit masalah-masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya. Keempat adalah batasan penelitian yang berisi kriteria-kriteria yang dipergunakan untuk merealisasikan penelitian (dalam keterbatasan realistis, seperti aspek waktu, tempat, data obyek) dan pertimbangan karena keterbatasan waktu, tenaga, dan dana.

Selanjutnya adalah mengenai rumusan masalah yang merupakan formulasi mengenai inti masalah (ruang lingkup masalah) yang akan diteliti secara lebih lanjut dan konsisten, setelah rumusan masalah berikutnya yang akan dibahas dalam bab ini ialah mengenai tujuan penelitian yang merupakan sesuatu yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian atau jawaban mengenai mengapa penelitian tersebut dilaksanakan, bagian terakhir pada bab ini adalah mengenai manfaat penelitian merupakan uraian mengenai manfaat penelitian bagi berbagai pihak yang terkait dengan penelitian.

A. Latar Belakang Masalah

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya dalam perpajakan penting untuk di telaah, karena sampai saat ini tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menunaikan kewajiban perpajakan secara keseluruhan masih sangat rendah. Berdasarkan data Kementerian Keuangan, kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih tergolong rendah. Pada tahun 2016, dari 257 juta populasi penduduk di Indonesia, terdapat 30,08 juta wajib



pajak yang terdaftar. Dari jumlah tersebut, hanya sekitar 12,7 juta wajib pajak yang melaporkan surat pemberitahuan (SPT) tahunan. Adapun *tax ratio* Indonesia pada tahun 2018 tercatat sebesar 10,3%. Menurut Bank Dunia, angka tersebut masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan standar *tax ratio* negara-negara di seluruh dunia yaitu sebesar 15%. Permasalahan tersebut merupakan faktor penghambat terbesar sektor perpajakan yang harus segera dituntaskan. (DDTC News, 2018)

Sedangkan berdasarkan data Kementerian Keuangan per 31 Oktober 2019, pendapatan pajak negara hanya mencapai Rp 1.173,9 triliun. Angka ini setara dengan 65,7 persen dari target anggaran pendapatan dan belanja negara atau APBN 2019. Direktur Penyuluhan, Kementerian, dan Hubungan Masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan, Hestu Yoga Saksama menerima total surat pemberitahuan tahunan atau SPT pajak wajib yang diperoleh mencapai 11,309 juta. Jumlah ini merupakan data terakhir hingga tenggat waktu pelaporan pada Senin, 1 April 2019. (Rosana & Widyastuti, 2019)

Dari data diatas dapat diketahui bagaimana masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Ketidakpatuhan terhadap perpajakan ini tidak hanya berbicara mengenai suatu bentuk badan usaha saja, tetapi juga berlaku pada orang pribadi bahkan orang pribadi usahawan. Salah satu contoh wajib pajak usahawan yang banyak kita temukan ialah usahawan dibidang makanan dan minuman yang sangat banyak kita temukan di pusat-pusat perbelanjaan, perkantoran, hingga di pinggir-pinggir jalan. Karena makanan dan minuman ialah suatu kebutuhan pokok dari manusia, oleh karena itu sangat banyak usaha-usaha makanan dan/ atau minuman kita temukan dari yang paling mewah sampai yang paling murah.

Sejatinya, banyak orang yang datang ke restoran bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan pokoknya. Karena di era sekarang ini banyak orang datang ke restoran / kafe

Hak cipta milik IBI BIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



/tempat makan sebagai tempat untuk bertemu tatap muka dengan klien saat ada keperluan bisnis, sebagai tempat mengerjakan tugas sekolah/ kuliah, sebagai tempat kumpul atau nongkrong bersama kerabat, dan bahkan tidak jarang sebagian orang khususnya kaum milenial datang ke restoran/ kafe hanya untuk keperluan sosial media seperti memposting foto saat berkunjung disuatu restoran/ kafe/ tempat makan yang sedang kekinian. Hal ini dikarenakan banyaknya restoran/ kafe/ tempat makan yang menyediakan fasilitas wifi, menampilkan interior dan dekorasi yang indah dan unik, bahkan inovasi makanan yang lezat dan juga unik yang membuat para kaum milenial nyaman dan betah berada disana.

Oleh karena semakin banyaknya restoran/ kafe/ tempat makan dimana-mana maka potensi dari penerimaan pajak restoran pun seharusnya semakin meningkat . Pada tahun 2018 Unit Pelayanan dan Retribusi Daerah (UPPRD) diinstruksikan untuk mengecek pajak restoran supaya potensi pajak dan target pajak daerah tahun 2018 tercapai. Karena menurut Kepala Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) DKI Jakarta bahwa DKI Jakarta banyak potensi restoran di pusat perbelanjaan, kantor dan ruko. (BPK Perwakilan Provinsi DKI Jakarta, 2018)

Dalam Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011, tentang Pajak Restoran, restoran adalah fasilitas penyedia makan dan/ minuman yang dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/ catering. Wajib pajak restoran adalah orang pribadi atau badan yang mengusahakan restoran. Sedangkan Subjek pajak restoran adalah orang pribadi atau badan yang membeli dan/ atau minuman dari restoran.

Pajak restoran merupakan salah satu jenis pajak daerah. Kinerja penerimaan Pajak Daerah tahun ke tahun pada tahun 2014-2016 bisa dikatakan semakin meningkat setiap tahunnya, namun meningkatnya penerimaan pajak ini belum mencapai rencana penerimaan yang telah dirancang oleh BPRD. Kinerja penerimaan pajak daerah pada tahun

Hal Cipta Militer IBI BIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hal Cipta Dilihat dan Disetujui oleh Kepala Sekolah
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2014 secara umum menunjukkan hasil yang tidak cukup baik, dimana tingkat pencapaian sebesar 83,23% yaitu realisasi penerimaan mencapai sebesar Rp 27,050 triliun dibandingkan dengan rencana penerimaan pajak daerah sebesar Rp 32,500 triliun. Kinerja penerimaan pajak daerah pada tahun 2015 secara umum menunjukkan hasil yang tidak cukup baik, dimana tingkat pencapaiannya sebesar 89,24% yaitu realisasi penerimaan mencapai sebesar Rp 29,076 triliun dibandingkan dengan rencana penerimaan pajak daerah sebesar Rp 32,581 triliun. Kinerja penerimaan pajak daerah pada tahun 2016 secara umum menunjukkan hasil yang tidak cukup baik namun sedikit meningkat dari tahun sebelumnya, dimana tingkat pencapaiannya sebesar 95,51% yaitu realisasi penerimaan mencapai sebesar Rp 31,613 triliun dibandingkan dengan rencana penerimaan pajak daerah sebesar Rp 33,100 triliun. (BPRD DKI Jakarta, 2019)

Berikut merupakan tabel rencana dan realisasi penerimaan pajak restoran DKI Jakarta Tahun 2014-2016:

Tabel 1.1

Rencana & Realisasi Penerimaan Pajak Restoran Tahun 2014-2016

Tahun	Rencana	Realisasi
2014	Rp 2.000.000.000.000	Rp 1.822.769.015.911
2015	Rp 2.100.000.000.000	Rp 2.290.255.418.530
2016	Rp 2.600.000.000.000	Rp 2.453.440.079.189

Sumber: (BPRD DKI Jakarta, 2019)

Pajak restoran dipungut dan dikelola oleh Pemerintah Daerah yang nantinya akan digunakan untuk keperluan dan pembangunan daerah sebesar-besarnya bagi keperluan rakyat. Oleh sebab itu pajak daerah sangat berperan penting bagi kemajuan suatu daerah. Melihat semakin berkembangnya usaha restoran di DKI Jakarta ini maka sudah seharusnya para Wajib Pajak Restoran patuh dalam memenuhi tanggungjawabnya dalam pembayaran

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pajak ini. Kepatuhan Wajib Pajak Restoran dalam menunaikan kewajiban pajaknya sangat diperlukan dikarenakan sistem pemungutan pajak restoran menganut *self assessment system* dimana para Wajib Pajak diberikan wewenang untuk menghitung, menyeter dan melaporkan sendiri pajaknya.

Menurut Marti *et al* (2010), kepatuhan perpajakan bisa dijabarkan melalui beberapa adanya kepatuhan yaitu kepatuhan untuk melakukan pembayaran, kepatuhan melakukan perhitungan, serta kepatuhan untuk melaporkan pajak. Menurut Simanjuntak dan Mukhlis (2012) beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak antara lain pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak, sanksi dan keadilan. Menurut Febirizki Damayanti dkk (2016) salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu pemahaman wajib pajak atas mekanisme pembayaran pajak.

Kesadaran Wajib Pajak adalah kondisi ketika Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara dan daerah. Menurut Rahayu (2017:191) dengan kesadaran Wajib Pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada peningkatan kepatuhan pajak yang lebih baik.

Pengetahuan wajib pajak akan mendorong wajib pajak tersebut untuk patuh membayar pajak, seringkali kasus ketidakpatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya ialah karena kurangnya pemahaman wajib pajak tersebut akan kewajibannya. Salah satunya ialah wajib pajak restoran yang berpikiran bahwa kewajibannya dalam membayar pajak ialah hanya PB 1, bahkan sebagian mereka beranggapan dikenakan pajak berganda ketika mereka di haruskan untuk membayar pajak UMKM atas penghasilan mereka. Bahkan terdapat beberapa kasus dimana para wajib pajak hanya mengenakan PB1 kepada pembeli yang membeli makanan dan atau minuman secara langsung ditempat, dan tidak mengenakan PB1 kepada pembeli yang membeli melalui online.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pelayanan fiskus yang baik terhadap wajib pajak akan membuat wajib pajak dapat memenuhi segala kewajiban dan haknya, karena dengan kualitas pelayanan fiskus tersebut akan membuat wajib pajak dengan senang hati memenuhi kewajibannya karena wajib pajak merasa dimudahkan dan terbantu dalam menyelesaikan kewajibannya di bidang perpajakan. Supadmi 2009 menyatakan peningkatan segi kualitas serta kuantitas suatu pelayanan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai seorang pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Menurut Sucandra dan Supadmi (2016) Kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Katini dan Suardana (2017) yang mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Namun, hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh Hardiningsih (2011) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan oleh penulis untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Oleh sebab itu penulis memberi judul penelitian **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus (Studi kasus restoran, kafetaria, dan rumah makan di DKI Jakarta)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran?



2. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran?
4. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran?

C. Batasan Masalah

Dari beberapa masalah yang diidentifikasi, maka penulis memberikan Batasan Masalah sebagai berikut:

1. Apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran?
2. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran?
3. Apakah Persepsi Wajib Pajak atas Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran?

D. Batasan Penelitian

Karena keterbatasan penulis dalam mengumpulkan data, maka penelitian ini hanya dibatasi pada:

1. Penelitian ini dibatasi dengan pengambilan sampel Wajib Pajak Restoran, rumah makan dan bar.
2. Penelitian ini dibatasi dengan pengangambikan responden di daerah Jakarta Utara.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah dan Batasan masalah yang diambil maka peneliti merumuskan masalah yang akan dibahas, yaitu “Apakah pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran?”.



F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.
2. Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

G. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, penulis berharap dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait antara lain:

1. Bagi Pembaca dan Peneliti Selanjutnya
Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang pembahasannya terkait dengan kepatuhan wajib pajak restoran.
2. Pemerintah Daerah
Sebagai gambaran bagi pemerintah untuk mengetahui perkembangan penerimaan Pajak Restoran secara ekonomi dan finansial.
3. Bagi Wajib Pajak Restoran
Sebagai pengetahuan perpajakan restoran, mulai dari pentingnya membayar pajak, tarif pajak restoran, dan sebagainya.
4. Bagi Penulis
Agar dapat menambah wawasan baik secara teori maupun praktek mengenai pajak daerah terutama pajak restoran dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.