

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai usaha yang menjanjikan dibidang kuliner, industri restoran menjadi lahan subur bagi para investor. Hal ini dibuktikan dengan konsistensi serta banyaknya pembukaan restoran baru di seluruh wilayah Indonesia. Pembukaan restoran adalah usaha bisnis populer bagi perusahaan asing di banyak negara, tidak terkecuali di Indonesia. Ditandai dengan masuknya berbagai restoran asing dengan penyajian inovatif dan menarik bagi masyarakat setempat. Pergerakan/ mobilitas masyarakat modern juga menjadi motor penggerak perkembangan industri restoran. Orang-orang menghabiskan lebih sedikit waktu untuk melakukan pekerjaan rumah tangga, termasuk memasak. Oleh karena itu, restoran merupakan pilihan yang nyaman untuk menikmati aktivitas harian. Orang-orang cenderung memilih makanan siap saji yang lebih praktis daripada membuatnya sendiri. Saat ini banyak restoran keluarga yang menawarkan menu sehat dan cita rasa lokal dibandingkan dengan restoran junk food. Ini menjadi inovasi baik bagi para penikmat kuliner dan investor bisnis bidang restoran.

Ide baru/inovasi baru mampu menciptakan peluang dalam bisnis restoran, rasa yang unik dan berbeda dapat menarik para konsumen. Permintaan pasar yang berubah dengan cepat mendorong pelaku industri restoran untuk terus berinovasi. Inovasi itu sendiri didorong oleh adanya tren dan gaya hidup masyarakat yang mengikuti perkembangan jaman dengan mengesampingkan nilai dari makanan/ minuman itu sendiri. Pemerintah juga berperan besar dalam perkembangan industri restoran dengan mendorong penerbitan izin usaha tanpa membebani salah satu pihak. Ketersediaan dan harga sembako yang dikendalikan pemerintah juga berdampak pada keberlangsungan industri restoran. Disamping itu, pelaku industri restoran harus mampu menjaga kualitas produknya dengan tetap mengikuti perkembangan pasar dan tren masyarakat. Serta tidak meninggalkan karakter restoran hanya untuk mengikuti tren, karena tidak semua langkah hidup mengutamakan satu tren. Kegagalan dalam menjaga kualitas dapat mengurangi

minat konsumen pada restoran. Mengingat keadaan masyarakat saat ini, membuka restoran adalah usaha bisnis yang menguntungkan bagi investor lokal dan asing.

Pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Pelayanan yang diberikan oleh restoran sebagaimana dimaksud meliputi pelayanan penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun di tempat lain. Pemungutan Pajak Restoran di Indonesia saat ini didasarkan pada dasar hukum yang jelas dan kuat sehingga harus dipatuhi oleh masyarakat dan pihak yang terkait. Objek Pajak restoran adalah pajak atas pelayanan restoran. Pelayanan yang disediakan restoran meliputi penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun di tempat lain. Tidak termasuk objek pajak Restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran yang nilai penjualannya tidak melebihi batas tertentu yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Sedangkan subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang membeli makanan dan/atau minuman dari restoran. Secara sederhana subjek pajak adalah konsumen yang menikmati pelayanan yang diberikan oleh restoran tersebut. Sementara itu, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang mengusahakan restoran.

Dasar pengenaan Pajak Restoran adalah jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima restoran. Selain itu, tarif Pajak restoran ditetapkan maksima 10%, tergantung pada peraturan masing-masing daerah. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan keleluasaan kepada pemerintah Kabupaten/Kota untuk menetapkan tarif pajak yang mungkin sesuai dengan situasi Kabupaten/Kota tersebut.

Pemungutan pajak di Indonesia dilakukan menggunakan *self assesment system*. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2011). Penerapan *self assesment system* menyebabkan masyarakat memiliki peran yang penting dalam pencapaian target penerimaan perpajakan. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat penerimaan pajak. Oleh

karena itu, pemerintah perlu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam rangka memaksimalkan penerimaan pajak.

Wajib Pajak Restoran artinya wajib pajak yang harus memungut dari pembeli dan menyetorkan Pajak PB1 Restoran tersebut ke kas negara. WP PB1 ini merupakan pemilik atau yang menjalankan kegiatan dari usaha restoran tersebut. Jumlah Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang menunjukkan perkembangan dari tahun sebelumnya dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 1.1
Tabel Perkembangan Jumlah Wajib Pajak Restoran
di Kota Palembang 2017-2021

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Restoran
2017	820
2018	923
2019	1009
2020	985
2021	1056

Sumber : Badan Pengelolaan Pajak Daerah, 2022

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak Restoran seiring dengan berjalannya waktu terus mengalami peningkatan. Dapat dilihat bahwa pada tahun 2017-2018 jumlah Wajib Pajak Restoran mengalami kenaikan. Sedangkan, pada tahun 2019-2020 jumlah Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang mengalami penurunan, yang dimana hal ini disebabkan karena kondisi pandemi Covid-19 yang melanda Kota Palembang sehingga menyebabkan banyaknya restoran yang mengalami kerugian sehingga menghentikan operasioalnya. Kemudian pada tahun 2021 jumlah Wajib Pajak Restoran kembali mengalami peningkatan.

Realisasi penerimaan pajak daerah Kota Palembang, Sumatera Selatan, sudah mencapai 75,69 persen atau senilai Rp819,4 miliar yang dihimpun Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) setempat. Besaran nilai tersebut merupakan akumulasi dari 11 jenis penerimaan pajak yakni pajak hotel, restoran, hiburan, reklame, penerangan jalan diharilkan sendiri (non PLN), penerangan jalan sumber

lain (PLN), retribusi parkir, air tanah, sarang burung walet, mineral bukan logam dan buatan, pajak bumi dan bangunan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTPB). Dari 11 jenis penerimaan pajak tersebut saat ini rata-rata sudah mencapai lebih dari 100 persen atas target minimal yang ditetapkan. Sebagai contoh misalnya pajak hotel, restoran dan pajak bumi dan bangunan (PBB). Jenis penerimaan pajak tersebut menempati tiga teratas yang melampaui target minimal pungutan pajak. Pajak hotel ditarget minimal mendapatkan Rp34 miliar maka saat ini besaran yang diperoleh Rp42,536 miliar atau 125,11 persen. Pajak restoran sudah mencapai 112,64 persen atau Rp129,533 miliar dari target minimal yaitu Rp116,305 miliar. Dalam menetapkan target penerimaan pajak restoran Badan Pengelolaan Pajak Daerah menetapkan Target penerimaan pajak restoran didasari dengan melihat perkembangan jumlah restoran di Kota Palembang yang terus meningkat, dimana hal ini yang kemudian dapat dijadikan sebagai acuan untuk menghitung besaran target yang harus dicapai oleh Badan Pengelolaan Pajak Daerah.

Di Kota Palembang, Pajak restoran sendiri termasuk ke dalam 3 penerimaan pajak teratas yang melampaui target minimal pungutan pajak per 2021. Pajak restoran juga menunjukkan perkembangan dari tahun sebelumnya. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.2
Tabel Perkembangan Realisasi dan
Target Penerimaan Pajak Restoran
Kota Palembang 2017-2021

Tahun Anggaran	Target pajak Restoran (Rp)	Realisasi Pajak Restoran (Rp)	Proporsi Target terhadap realisasi (%)
2017	79.000.000.000	79.348.336.478	100,44
2018	82.000.000.000	93.348.646.681	113,84
2019	170.000.000.000	127.858.658.202	75,21
2020	115.000.000.000	99.227.792.766	86,29
2021	115.000.000.000	130.807.488.195	113,75

Sumber : Badan Pengelolaan Pajak Daerah, 2022

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa penerimaan pajak restoran seiring berjalannya waktu mengalami peningkatan, walaupun angka tersebut sebenarnya masih dapat ditingkatkan dengan beberapa upaya. Pada tahun 2017-2018 perolehan proporsi pajak restoran melebihi target yang ada. Sedangkan, di tahun 2019-2020 mengalami penurunan sehingga tidak tercapainya target yang telah ditentukan. Hal ini disebabkan oleh tingginya target dan kurangnya potensi pemungutan pajak dan para wajib pajak yang tidak jujur dalam membayar pajak dengan kata lain adanya kebocoran atau kecurangan yang dilakukan dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Ditambah lagi dengan kondisi pandemic Covid19 yang terjadi di Kota Palembang sehingga membuat Pemerintah Kota Palembang mengeluarkan perintah Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk menekan penyebaran Covid-19 di Kota Palembang, yang membuat penerimaan pajak restoran menurun sebab omzet yang diterima restoran menurun dan banyaknya restoran yang tutup/tidak beroperasi. Namun, pada tahun 2021 justru penerimaan pajak mengalami kenaikan sehingga dapat mencapai target yang telah ditentukan. Hal ini juga disebabkan oleh kondisi pandemic Covid-19 yang melandai dan pengawasan yang dilakukan untuk menghimpun pajak daerah.

Pada 2016-2018 perolehan proporsi pajak restoran telah melebihi angka 100% atau melebihi target yang ada dan 2019-2020 mengalami penurunan sehingga tidak dapat mencapai target yang telah di tentukan. Namun pada tahun 2021 justru penerimaan pajak mengalami kenaikan sehingga dapat melampaui target.

Hal yang menarik adalah tentang kesenjangan pajak restoran. Sulaiman Amin, selaku Kepala Badan Pengelola Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang, mengatakan pengelolaan pajak restoran dan kafe tidak memasukan pembelian takeaway (paket), sehingga pajak daerah tidak mengalir ke kas daerah. Diakui pula, tablet yang digunakan sebagai pajak elektronik di restoran, kafe, hotel, dan tempat lainnya biasanya digunakan secara manual, sehingga memberikan celah bagi pengelola untuk mengelabui masuknya barang belanjaan. Kemudian salah satu staff Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang Subbid Pajak Restoran, PPJ, dan Sarang Walet mengatakan bahwa masih banyak wajib pajak

yang tidak terdaftar dan adanya tunggakan pajak.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Kota Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini:

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Palembang?
2. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Palembang?
3. Bagaimana pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Palembang?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Palembang?
5. Bagaimana Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Publik Secara Bersama-Sama berpengaruh Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan masalah yang diteliti, agar penelitian ini terfokus dan tidak meluas. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah pembahasan mengenai pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang. Selain itu penulis juga membatasi ruang lingkup pembahasan pada objek penelitian yaitu Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang dengan responden yaitu wajib pajak restoran yang terdaftar di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin di capai adalah :

- a. Untuk menganalisis pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Palembang.
- b. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Palembang.
- c. Untuk menganalisis pengaruh ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Palembang.
- d. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Palembang.
- e. Untuk menganalisis pengetahuan tentang peraturan perpajakan, kesadaran perpajakan, ketegasan sanksi perpajakan dan kualitas layanan berpengaruh simultan terhadap kepatuhan pajak restoran di Kota Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan juga pengetahuan bagi peneliti dan memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Akuntansi Sektor Publik yang berkaitan dengan Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib. Selain itu penelitian ini juga bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti lain yang berkeinginan melakukan penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran untuk BPPD Kota Palembang mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan

wajib pajak restoran dan penelitian ini juga diharapkan untuk membantu BPPD kota Palembang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak restoran.