

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Potensi yang dimiliki suatu daerah dapat ditingkatkan serta dikembangkan melalui beberapa sumber pendapatan yang dimiliki daerah serta diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah berupa upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pemerintahan daerah melalui pendapatan asli daerah masing-masing daerah memiliki kekuatan dan kewenangan untuk membiayai atau mendanai otonomi daerahnya sendiri. Dalam pendanaan kegiatan ataupun pembangunan suatu daerah, pendapatan asli daerah menjadi peran penting. Salah satunya ialah pajak daerah. Ini merupakan bentuk kontribusi wajib pajak pada suatu daerah yang menjalankan usaha ataupun kegiatan yang dapat dikenakan pajak kepada daerah dan penerimaan ini merupakan sumber pendapatan terbesar bagi suatu wilayah termasuk Kota Tegal. Pajak restoran menjadi salah satu sumber pajak daerah di Kota Tegal.

Pajak restoran merupakan pajak atas layanan yang diberikan restoran kepada pelanggan, merujuk pada tempat ataupun fasilitas yang menyediakan atau menjual makanan dan minuman dengan imbalan tertentu seperti rumah makan, kantin, bar,

serta layanan jasa boga lainnya. Pajak ini dikenakan kepada pribadi/badan pemilik restoran. Masa pembayarannya selama periode satu bulan kalender setelah diterimanya surat pemberitahuan pajak daerah sebagai acuan oleh pihak yang menjalankan usaha untuk melakukan penghitungan, pembayaran serta pelaporan jumlah pajaknya. Adapun menurut Phareula Artha (2018:67), pajak restoran merupakan kewajiban iuran atas layanan yang diberikan restoran kepada pembeli atau pelanggan seperti makanan dan minuman yang dijual dan dikonsumsi untuk pelanggan, baik itu dilakukan di tempat maupun di luar tempat.

Pajak restoran menjadi bagian dalam penerimaan guna pendanaan penyelenggaraan suatu atau seluruh urusan dalam menjalankan urusan rumah tangga daerah, pajak restoran salah satu sumber pendapatan strategis yang didapatkan dari potensi daerah tersebut. Penghasilan yang didapatkan dari pemungutan pajak daerah kemudian menjadi sumber pendapatan asli daerah. Berikut ini diberikan data pendapatan pajak restoran tahun 2018 – 2022.

Tabel 1. 1 Penerimaan Pajak Restoran Kota Tegal

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2018	Rp13.000.000.000	Rp15.326.098.629	117,89%
2019	Rp17.000.000.000	Rp18.322.477.941	107,78%
2020	Rp13.050.000.000	Rp14.174.483.422	108,62%
2021	Rp15.375.000.000	Rp16.726.181.892	108,79%
2022	Rp25.591.000.000	Rp20.623.287.517	89,73%

Sumber : Badan Keuangan Daerah Kota Tegal

Berdasarkan tabel 1.1 terjadi penurunan penerimaan pajak restoran pada tahun 2022. Pengelolaan harus dilakukan secara jelas dan transparan guna mencapai optimalisasi pendapatan asli daerah. Pemungutan serta pengelolaan atas pajak daerah harus dilakukan dengan baik dan sistematis untuk mempercepat kemajuan pembangunan daerah. Agar realisasi penerimaan pajak mencapai target maka harus pula memperhitungkan faktor-faktor yang memiliki dampak positif terhadap optimalisasi penerimaan pajak daerah, satu dari faktor-faktor yang memiliki pengaruh secara positif yaitu kepatuhan wajib pajak.

Menurut (James & Nobes, 1997) tanpa partisipasi aktif dari wajib pajak, tidak akan ada sistem perpajakan yang berjalan dengan baik, karenanya, faktor-faktor yang memiliki dampak positif pada kepatuhan wajib pajak berpengaruh sangat signifikan. Studi dilakukan guna memperoleh bukti empiris dari beberapa faktor seperti pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, serta penerapan tapping box.

Kualitas pelayanan menjadi bagian dari faktor utama yang memengaruhi tingkat ketaatan wajib pajak restoran. Perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan menjadi suatu kegiatan untuk mempermudah masyarakat. Menurut (Hanousek & Palda, 2004) kemauan individu agar dapat memenuhi tanggung jawab perpajakannya sangat bergantung pada tingkat kualitas layanan yang disediakan pemerintah. Pelayanan yang baik dan berkualitas tidak bisa dikatakan hanya tentang pelayanan kantor pajak,

tetapi juga tentang pelayanan ruangan yang disediakan, seperti kemudahan penyelesaian tugas, kemudahan pelayanan kantor pajak dan ruang pelayanan yang nyaman.

Menurut (Harahap, 2004) kesadaran wajib pajak memiliki peranan yang signifikan pada sistem perpajakan modern. Peningkatan kesadaran wajib pajak dapat melalui pemberian sosialisasi serta penyuluhan mengenai pentingnya pajak bagi penerimaan daerah. kesadaran wajib pajak berjalan searah dengan kepatuhan wajib pajak restoran.

Pemerintah Kota Tegal sudah melakukan upaya optimalisasi dengan dilakukannya pengadaan sistem Tapping Box dimana sistem tersebut diharapkan bisa menjadi controller serta alat monitoring bagi pemerintah kota tegal terkhusus badan keuangan daerah terhadap pelaku usaha restoran di Kota Tegal. Tapping box sebagai alat monitoring pembanding total transaksi yang terjadi di restoran dengan total pajak daerah yang dibayarkan oleh pemilik usaha. Tapping box berbentuk box dan berwarna hitam ini diletakkan di setiap meja kasir restoran. Berdasarkan data dari Badan Keuangan Daerah Kota Tegal, ada 560 restoran yang terdaftar namun hanya 111 restoran yang menggunakan tapping box. Penerapan alat tersebut di KotaTegal mulai dari tahun 2020 dengan kategori yang termasuk pajak restoran yaitu pendapatan minimal 15 juta per bulan.

Melalui penerapan penggunaan tapping box di restoran juga memberikan dampak positif terkait kepatuhan wajib pajak, peningkatan kualitas pelayanan pajak serta meminimalisir pelanggaran dari wajib pajak restoran. Metode pengumpulan

data transaksi melalui dua cara yaitu printer data capture dipasang pada restoran yang menggunakan sistem cetak receipt atau struk dan pada restoran yang tidak menggunakan sistem cetak receipt atau struk. Tapping Box sudah di distribusikan di beberapa tempat namun pendistribusiannya masih belum optimal saat ini. Perlu adanya penelitian atau analisa yang jelas perihal efektifitas alat tersebut, berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Krisnanda Restu Fajar (2017), Marlia Eka Putri (2019) dan Febri Fitrianti (2019) mengenai alat tersebut hasilnya cukup memuaskan dan efektif. Namun belum ditemukan penelitian atau analisis terkait realisasi kinerja alat tersebut di Kota Tegal.

Menurut Yusabbihul Akbar selaku Kepala Bidang Pengelolaan Pendapatan Pajak dan Retribusi Daerah mengatakan ada banyak faktor yang mempengaruhi tidak tercapainya target pendapatan pajak restoran seperti penambahan wajib pajak yang begitu cepat sehingga belum terdata dengan baik, tenaga kerja dan tingkat kepatuhan wajib pajak yang menurun. Fenomena yang sedang terjadi di badan keuangan daerah Kota Tegal yaitu penurunan tingkat keberhasilan penerimaan pendapatan pajak restoran dengan asumsi kepatuhan wajib pajak restoran sebagai suatu faktor pemicu.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik menguji tiga variabel yang di asumsikan atau diduga berdampak pada taraf kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Tegal. Dengan demikian, judul dari penelitian ini ialah “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Penerapan Tapping Box Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Tegal** ”

1.2 Rumusan Masalah

Adapun pada penelitian ini sesuai dengan pemaparan pada latar belakang penelitian terdapat beberapa rumusan masalah yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Tegal?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Tegal?
3. Apakah penerapan tapping box berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Tegal?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalahnya, penelitian ini memiliki tujuan:

1. Untuk menemukan bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Tegal.
2. Untuk menemukan bukti empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Tegal.
3. Untuk menemukan bukti empiris pengaruh penerapan tapping box terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Tegal.

1.4 Manfaat Penelitian

Harapannya penelitian ini memberikan manfaat berikut ini:

1. **Bagi Universitas Diponegoro**

Dijadikan tolak ukur ataupun referensi untuk peneliti yang akan melanjutkan penelitian serta menjadi referensi perpustakaan bagi Prodi D4 Akuntansi Perpajakan Universitas Diponegoro.

2. **Bagi Pemerintah Daerah Kota Tegal**

Dijadikan bahan evaluasi dan masukan bagi Pemerintahan Daerah Kota Tegal berkenaan dengan topik yang dibahas.

3. **Bagi Penulis**

Dijadikan sebagai bukti empiris dan untuk meningkatkan wawasan serta pengetahuan atas pengaruh kualitas pelayan, kesadaran WP, serta penerapan tapping box pada ketaatan wajib pajak restoran di Kota Tegal.