

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan instrumen pemerintah yang berperan dalam sistem perekonomian karena sumber penerimaan terbesar negara adalah dari sektor pajak. Pajak berperan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan memperluas kegiatan ekonomi di berbagai sektor. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2006).

Melalui pajak, pemerintah dapat memanfaatkan sumber daya ekonomi untuk menyelesaikan berbagai masalah perekonomian. Selain itu pajak juga digunakan untuk membangun infrastruktur serta fasilitas umum demi menunjang kemajuan suatu negara. Karena peranannya yang sangat sentral dan penting dalam negara, hendaknya masyarakat sebagai warga negara paham tentang pentingnya pajak dan mengerti bagaimana melaksanakan hak dan kewajibannya terkait dengan pajak.

Sehingga dalam menjalankan pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah mengandalkan penerimaan dari sektor pajak guna memenuhi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) serta Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Sehingga menjadikan daerah-daerah lebih mampu dalam membiayai APBD serta mampu memberikan kontribusi bagi daerah untuk menyejahterakan masyarakat, meskipun tidak sepenuhnya

tetapi pemerintah pusat tidak harus memberikan dana sebanyak sebelum diberlakukannya peraturan tersebut.

Pajak daerah menurut Undang-Undang No. 34 tahun 2000 adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Pajak daerah merupakan penyumbang terbesar bagi pendapatan asli daerah, untuk itu pengelolaan pajak daerah secara efektif dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) guna membiayai pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan.

Pajak Daerah terbagi menjadi dua yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten atau Kota. Pajak Provinsi terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) , Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBB-KB), Pajak Penerimaan Air Bawah Tanah/Air Permukaan (PP ABT/AP) dan Pajak Rokok. Pajak Kabupaten atau Kota terdiri dari Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Pengambilan dan Pengelolaan Bahan Galian Golongan C dan Pajak Parkir. Penarikan pajak di suatu daerah disesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000. Sesuai dengan Undang-Undang tersebut, pemerintah provinsi dan kabupaten atau kota diperkenankan untuk menarik pajak daerah. Kewenangan untuk menarik pajak daerah oleh

pemerintah daerah sendiri, diharapkan agar pemerintah daerah dapat lebih mandiri dalam mengelola sumber pendapatannya.

Jenis pajak kabupaten/kota berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah, yaitu : (1) Pajak Hotel, (2) Pajak Restoran, (3) Pajak Hiburan, (4) Pajak Reklame, (5) Pajak Penerangan Jalan, (6) Pajak Parkir Khusus, (7) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), (8) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), (9) Pajak Mineral dan Batuan Non Logam, (10) Pajak Air Bawah Tanah dan (11) Pajak Sarang Burung Walet.

Pajak Hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel. Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran.

Ketidakpatuhan wajib pajak menyebabkan berkurangnya penyetoran pajak ke kas negara secara bersamaan. Kepatuhan wajib pajak perlu untuk ditumbuhkan demi tercapainya target pajak yang telah ditetapkan. Kepatuhan pajak yang tidak meningkat otomatis akan menghambat kesejahteraan masyarakat. Kesadaran wajib pajak hotel di Kota Kupang dalam memenuhi kewajiban pajaknya terbilang masih rendah, hal ini dapat dilihat realisasi penerimaan pajak hotel dalam kurun waktu tiga tahun terakhir yang berbanding terbalik dengan pertumbuhan objek pajak hotel dalam kurun waktu tiga tahun terakhir yang selalu mengalami peningkatan. Pertumbuhan objek pajak hotel di Kota Kupang dalam kurun waktu tiga tahun terakhir dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Objek Pajak Hotel Kota Kupang**  
**Tahun 2019-2021**

No	Kategori Objek Pajak	Jumlah objek Pajak/Tahun		
		2019	2020	2021
1	Bintang 4	3	3	3
2	Bintang 3	6	5	7
3	Bintang 2	5	5	6
4	Bintang 1	7	5	3
5	Melati 3	70	77	72
6	Kos-kosan	16	18	39
	Total	107	113	130

*Sumber: BAPENDA Kota Kupang, 2022*

Data diatas menunjukkan bahwa jumlah objek pajak hotel di Kota Kupang setiap tahunnya mengalami peningkatan, objek pajak hotel kategori kos mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini dipengaruhi oleh letak Kota Kupang yang cukup strategis dan banyaknya mahasiswa yang menempuh pendidikan tinggi di perguruan tinggi yang ada di Kota Kupang. Peningkatan jumlah objek pajak hotel berpotensi uang yang dimasukkan ke kas daerah dari sektor pajak hotel meningkat. Penerimaan pajak hotel diharapkan dapat membantu pemerintah Kas Daerah Kota Kupang dalam meningkatkan pembangunan. Berikut adalah tabel laporan realisasi penerimaan pajak Hotel di Kota Kupang dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun.

**Tabel 1.2**  
**Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Hotel**  
**Tahun 2019-2021**

<b>Thn</b>	<b>Uraian</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Realiasi (%)</b>
<b>2019</b>	<b>Pajak Hotel</b>	<b>13.450.000.000</b>	<b>12.299.686.539</b>	<b>92%</b>
	Hotel Bintang Empat	4.050.000.000	2.548.418.207	63%
	Hotel Bintang Tiga	5.550.000.000	5.819.596.228	105%
	Hotel Bintang Dua	2.650.000.000	2.836.152.007	108%
	Hotel Bintang Satu	300.000.000	214.220.422	72%
	Hotel Melati Tiga	800.000.000	823.068.495	103%
	Rumah Kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh)	100.000.000	58.231.180	59%
<b>2020</b>	<b>Pajak Hotel</b>	<b>6.500.300.000</b>	<b>6.534.243.389</b>	<b>101%</b>
	Hotel Bintang Empat	1.838.680.921	1.375.814.503	75%
	Hotel Bintang Tiga	2.797.055.921	3.366.336.039	121%
	Hotel Bintang Dua	1.204.269.736	1.039.154.612	87%
	Hotel Bintang Satu	129.654.605	92.698.370	72%
	Hotel Melati Tiga	490.549.342	557.804.165	114%
	Rumah Kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh)	40.089.473	102.435.700	256%
<b>2021</b>	<b>Pajak Hotel</b>	<b>8.370.000.000</b>	<b>7.074.610.636</b>	<b>85%</b>
	Hotel Bintang Empat	2.300.000.000	1.491.005.208	67%
	Hotel Bintang Tiga	3.250.000.000	4.184.980.677	129%
	Hotel Bintang Dua	1.650.000.000	784.346.107	48%
	Hotel Bintang Satu	250.000.000	59.326.893	24%
	Hotel Melati Tiga	800.000.000	486.360.251	61%
	Rumah Kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh)	120.000.000	68.591.500	58%

*Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang, 2022*

Berdasarkan tabel 1.2 dari data target dan realisasi diatas tingkat kepatuhan membayar pajak hotel tahun anggaran 2019-2021 tersebut dapat dilihat bahwa tingkat persentase dari tahun ke tahun mengalami fluktuasi. Perbandingan target pajak hotel dan realisasi pajak hotel cenderung menurun hal ini tentu saja tidak selaras dengan jumlah wajib pajak hotel yang selalu mengalami peningkatan untuk setiap tahunnya. Semakin banyak jumlah wajib

pajak hotel seharusnya semakin meningkat juga realisasi penerimaan pajak hotel. Namun kenyataannya masih ada wajib pajak hotel yang tidak patuh dalam memenuhi kewajibannya, sehingga penerimaan pajak hotel cenderung lebih rendah dari target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pada tahun 2020 penerimaan pajak hotel dilihat dari persentasi realisasi melebihi target yang telah ditetapkan, namun dilihat dari nominalnya penerimaan pada tahun tersebut merupakan penerimaan yang paling rendah dari tahun 2019- 2021. Dari informasi yang didapatkan dari pegawai pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang menyatakan bahwa penetapan target yang rendah ini merupakan bentuk respon dari pemerintah Kota Kupang atas menurunnya produktivitas pelaku usaha terdampak wabah *covid-19*.

Rendahnya target dan realisasi penerimaan pajak juga disebabkan oleh rendahnya kepatuhan dari wajib pajak hotel di Kota Kupang yang masih rendah. Mengingat kepatuhan merupakan aspek penting dalam penerapan *self assessment system* dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Faktor pertama kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan memberikan kenyamanan wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga

meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Supadmi, 2009). Hasil penelitian yang dilakukan I Putu Adi Putra Sanjaya (2014) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Hal yang berbeda ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Natrion (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Tinggi rendahnya kepatuhan pajak juga ditentukan oleh faktor kedua yaitu kewajiban moral. Kewajiban moral merupakan norma individu yang dimiliki oleh seorang wajib pajak, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh wajib pajak yang lain. Etika, prinsip hidup, perasaan bersalah merupakan kaitan dari pemenuhan kewajiban. Artinya, semakin tinggi kewajiban moral, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin baik. Wajib pajak merasa memiliki perasaan bersalah apabila tidak memenuhi kewajiban terhadap perpajakannya. Dan hal ini tentu akan membuat wajib pajak selalu patuh dalam pemenuhan perpajakannya. Hasil penelitian yang dilakukan Artha dan Setiawan (2016) menyatakan kewajiban moral berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak juga dapat diwujudkan dengan faktor ketiga yaitu sanksi perpajakan. (Mardiasmo 2018) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi yang dikenakan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana. Hasil penelitian yang dilakukan Pratiwi dan Aryani (2019)

menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar. Akan tetapi hasil penelitian yang dilakukan oleh I Nyoman Wirya Sentanu dan Putu Ery Setiawan (2016) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, serta *research gap* yang ada maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, KEWAJIBAN MORAL DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK HOTEL DI KOTA KUPANG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

- 1 Apakah kualitas pelayanan fiskus, kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak ?
- 2 Apakah kualitas pelayanan fiskus, kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

- 1 Untuk mengetahui pengaruh parsial kualitas pelayanan fiskus, kewajiban moral dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 2 Untuk mengetahui pengaruh simultan kualitas pelayanan fiskus, kewajiban moral dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.



#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi beberapa pihak yaitu :

##### **1. Manfaat teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang berbagai aspek penting mengenai pembinaan pengetahuan pajak sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

##### **2. Manfaat praktis**

###### **1) Bagi penulis**

Sebagai bahan untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan penulis terutama dalam kaitannya dengan perpajakan khususnya pajak hotel.

###### **2) Bagi pemerintah**

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Daerah dalam mengevaluasi penetapan denda bagi wajib pajak hotel.

###### **3) Bagi peneliti selanjutnya**

Sebagai informasi maupun referensi tambahan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai objek yang sama dengan penelitian ini