

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan iuran yang wajib dibayarkan oleh warga negara kepada pemerintah untuk kepentingan negara. Membayar pajak kepada negara merupakan suatu kewajiban baik bagi wajib pajak orang pribadi maupun badan. Meskipun pemungutan pajak oleh negara bersifat wajib, namun harus berdasarkan ketentuan hukum agar sejalan dengan prinsip pemungutan pajak yang benar. Wajib Pajak mendapatkan keuntungan dengan membayar pajak secara tidak langsung melalui program yang dijalankan pemerintah yang didanai oleh pajak yang dipungut. Selain jasa timbal balik tidak langsung, pemungutan pajak didasarkan pada norma hukum dan bersifat memaksa, sehingga menolak membayar atau mengelak pajak biasanya merupakan pelanggaran hukum.

Di Indonesia terdapat tiga jenis pajak, salah satunya adalah Pajak Daerah. Menurut Undang-undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Nomor 28 tahun 2009, Pajak Daerah merupakan bentuk kontribusi wajib kepada daerah yang harus diserahkan oleh individu atau entitas sesuai peraturan hukum, tanpa imbalan langsung, dengan tujuan mendukung kesejahteraan masyarakat dan kepentingan umum daerah. Kewajiban perpajakan dan kontribusi penduduk setempat kepada pemerintah daerah digunakan untuk menunjang fungsi pemerintahan dan kesejahteraan umum di daerah tersebut. Pendapatan pajak

daerah tidak hanya menjadi sumber pendanaan pembangunan daerah, namun juga merupakan bagian dari pendapatan yang digunakan pemerintah untuk melaksanakan program dalam anggaran pendapatan daerah (APBD). Pajak daerah mencakup: Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, dsb.

Pajak hotel adalah pajak yang dibayarkan atas pelayanan yang diberikan oleh hotel. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah yang mengatur tentang pajak hotel, dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan objek pajak hotel adalah jasa berbayar yang diberikan hotel, termasuk jasa pelengkap seperti perlengkapan hotel yang memberikan kenyamanan dan kemudahan, termasuk fasilitas tempat olah raga dan hiburan. Tarif Pajak Hotel di Yogyakarta ditetapkan tarif sebesar 10%

Kepatuhan wajib pajak meliputi ketaatan melaksanakan kewajiban pembayaran pajak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, yang meliputi kepatuhan pembayaran pajak, patuh dalam menyimpan dan patuh dalam melaporkan. Menurut Gunandi (2013) Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai kesadaran, kemauan, dan tindakan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar dan tepat waktu tanpa paksaan atau tekanan dari pihak luar.

Peran perpajakan baik di pusat maupun daerah mempunyai pengaruh yang besar terhadap peningkatan pendapatan negara dan daerah, namun hal tersebut belum optimal, hal ini terlihat dari banyaknya wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak di Indonesia dapat

ditunjukkan melalui tarif pajak atau *tax ratio*. *Tax ratio* pada 2016 adalah 10,8% sedangkan ketika 2017 menurun menjadi 10,7%, dan ketika tahun 2018 meningkat sebesar 11,5%. Tahun 2019 *tax ratio* menurun sangat drastis bahkan lebih kecil dari tahun 2016 yakni menjadi 10,7% yang dilansir dari Kemenkeu.go.id. Dilansir dari Cnnindonesia.com, Direktur Penyuluhan, Pelayanan, & Humas Dirjen Pajak Hestu Yoga Saksama memaparkan alasan menurunnya *tax ratio* dikarenakan keadaan perekonomian Indonesia sedang tak bagus. Seperti diketahui, *tax ratio* di Indonesia masihlah sangat rendah apabila disandingkan dengan Negara di Asia Pasifik.

Tabel 1.1.

Realisasi Penerimaan Pajak Hotel Kota Yogyakarta Tahun 2020-2023

Tahun	Realisasi (dalam jutaan rupiah)
2020	126.975
2021	135.498
2022	513.995
2023	340.670

Sumber data: Bappeda Kota Yogyakarta

Dapat dilihat dari data di atas bahwa di tahun 2020 realisasi penerimaan pajak hotel di Kota Yogyakarta rendah karena terjadinya pandemi. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan karena terjadinya masa pemulihan, lalu pada tahun 2022 meningkat secara signifikan karena pandemi bisa dikatakan telah berakhir.

Tetapi terjadi penurunan pada tahun 2023 sebesar 173.324 yang mana bisa dikatakan turun cukup jauh dari tahun sebelumnya.

Terdapat tiga variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel pertama yaitu, kualitas pelayanan pajak. Menurut Kasmir (2017), Kualitas Pelayanan mengacu pada tindakan dan aktivitas seseorang atau organisasi untuk memuaskan pelanggan dan karyawan. Kualitas dan pelayanan dikatakan baik jika kualitasnya sama atau lebih baik dari yang diharapkan, begitu pula sebaliknya. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu menjawab aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab. Pelayanan yang berkualitas bukan hanya pelayanan yang diberikan oleh fiskus, namun juga pelayanan internal seperti kemudahan dalam memenuhi kewajiban dan kemudahan seluruh fasilitas yang diberikan oleh masing-masing kantor pajak. Sehingga, kualitas pelayanan penting untuk mengukur tingkat kepatuhan pajak hotel.

Variabel kedua yaitu, pemeriksaan pajak. Menurut Mardiasmo (2011) mendefinisikan pemeriksaan pajak sebagai berikut:

“Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan yang meliputi perolehan, pengumpulan, dan pengolahan data dan/atau keterangan lain untuk memverifikasi kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan, menerapkan ketentuan peraturan undang-undang perpajakan, dan hal-hal lain.”

Pemeriksaan pajak dilakukan untuk menguji kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan untuk memberikan kepastian hukum, keadilan dan bimbingan kepada Wajib Pajak. Sehingga tinggi atau rendahnya kepatuhan Wajib Pajak Hotel dipengaruhi oleh pemeriksaan pajak.

Variabel ketiga yaitu, sanksi pajak. Menurut Mardiasmo (2011) menjelaskan sanksi perpajakan sebagai berikut:

“Sanksi Perpajakan dimaksudkan untuk menjamin agar ketentuan peraturan undang-undang perpajakan (norma perpajakan) dipatuhi, ditegakkan atau diterapkan, artinya sanksi perpajakan merupakan alat untuk mencegah (*preventif*) supaya wajib pajak tidak melakukan pelanggaran peraturan perpajakan.”

Oleh karena itu, sanksi perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena sanksi yang tegas membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak dan tidak melanggar peraturan yang ada.

Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak hotel. Penelitian Agita dan Noermansyah (2020) dengan hasil menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Sujana (2021) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Yanto, dkk (2020) menemukan bahwa pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan omset tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Widyawati (2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari, dkk (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Mansyur, dkk (2023) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan layanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Alasan peneliti memilih Wajib Pajak Hotel di Kota Yogyakarta sebagai subjek penelitian karena ditemukan kasus atau fenomena penurunan penerimaan pajak daerah di Kota Yogyakarta khususnya pada pajak hotel. Berdasarkan data dari BAPPEDA Kota Yogyakarta (bappeda.jogjaprov.go.id) terjadi penurunan pada penerimaan pajak hotel di Kota Yogyakarta. Realisasi penerimaan pada tahun 2022 sebesar Rp513.995,19 juta mengalami penurunan menjadi Rp340.670,83 juta pada tahun 2023, yakni turun sebesar Rp173.324,36 juta.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti ingin mengetahui apakah variabel yang dipilih dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak hotel di daerah Kota Yogyakarta berdasarkan masalah yang terjadi, sehingga peneliti mengusung judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK HOTEL DI KOTA YOGYAKARTA”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka pokok permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Pajak Hotel di Kota Yogyakarta?
2. Apakah Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Pajak Hotel di Kota Yogyakarta?
3. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Pajak Hotel di Kota Yogyakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Yogyakarta.
2. Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Yogyakarta.
3. Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Yogyakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, referensi, dan tambahan bagi penelitian serupa. Hal ini juga membantu mengidentifikasi

variabel-variabel yang mempengaruhi Kepatuhan Pajak Hotel di Kota Yogyakarta.

2. Manfaat Praktik

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan informasi faktor apa yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak hotel dan menjadi pertimbangan bagi pemerintah khususnya pemerintah Kota Yogyakarta dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak hotel.

