

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kepatuhan wajib pajak mengacu pada wajib pajak secara sadar dan sukarela terhadap kewajiban perpajakannya sesuai dengan hukum. Kepatuhan ini sangat penting untuk mendukung kelangsungan pendapatan negara, yang berfungsi sebagai sumber pembiayaan untuk pembangunan nasional. Sesuai dengan penelitian yang telah dikerjakan oleh Naziyah et al. (2024), kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pelaksanaan sistem *self-assessment* dan kualitas layanan petugas pajak. Selain itu, Rahmadana (2021) mengemukakan bahwa di Kota Medan, telah terjadi perubahan signifikan sejauh mana wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakan mereka untuk pajak hotel, restoran, dan hiburan dari waktu ke waktu, yang menunjukkan tantangan yang harus diatasi. Penelitian lain oleh Jaeng dan Yadnyana (2024) mengindikasikan bahwa wawasan dan pengetahuan mengenai pajak berperan penting dalam tingkat kepatuhan wajib pajak hotel di Kabupaten Sikka, NTT. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pemahaman yang memadai terkait regulasi perpajakan berperan dalam meningkatkan kesadaran, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kepatuhan para wajib pajak. Berdasarkan data yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat pengetahuan, tingkat kesadaran, serta efektivitas penerapan sanksi perpajakan.

Di sisi lain, ketaatan pajak dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan. Dalam studi yang dilakukan oleh Jaeng dan Yadnyana (2024), disebutkan bahwa pelayanan yang berkualitas tinggi berhubungan erat dengan tingkat kepatuhan wajib pajak hotel di Bali. Purnamasari (2024) menambahkan bahwa penerapan sanksi pajak secara tegas memainkan peran penting dalam menciptakan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi, khususnya dalam konteks pajak restoran di Kabupaten Sidoarjo. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kholis dan Mutmainah (2021), di mana penentuan kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh

kualitas layanan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan. Sementara itu, Putri (2024) menegaskan bahwa di Kabupaten Badung, faktor layanan pajak yang efisien memainkan peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di sektor hotel dan restoran. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan dalam membayar pajak tidak dipengaruhi oleh pemahaman dan hukuman, tetapi juga oleh mutu pelayanan yang diperoleh oleh pihak yang wajib pajak.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas layanan yang disediakan oleh lembaga perpajakan adalah elemen krusial dalam memengaruhi seberapa patuhnya para wajib pajak. Melalui sebuah studi yang dilakukan oleh Jaeng dan Yadnyana (2024), ditemukan bahwa keteraturan pembayaran pajak oleh hotel di Kabupaten Sikka sangat dipengaruhi oleh tingkat kesadaran serta pemahaman pajak dari para wajib pajak. Pemahaman mengenai pajak adalah salah satu faktor penting yang dapat menentukan sejauh mana wajib pajak memahami kewajiban mereka, yang pada gilirannya berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan. Sejalan dengan studi yang diadakan oleh Mansyur et al. (2023), menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai pajak dan hukuman pajak juga berperan dalam mendorong ketaatan pembayaran pajak bagi pelaku usaha di bidang perhotelan, restoran, dan tempat hiburan di Kota Makassar. Purnamasari (2024) menekankan kembali pentingnya kualitas pelayanan dan sanksi pajak dalam skema perpajakan restoran di Kabupaten Sidoarjo. Fakta ini menegaskan bahwa kombinasi antara pengetahuan pajak dan faktor-faktor lain, seperti sanksi dan kualitas pelayanan, memiliki peran integral dalam mempengaruhi kepatuhan. Penelitian-penelitian ini sejalan dalam mengidentifikasi faktor-faktor serupa, namun setiap daerah memiliki nuansa tersendiri mengenai kepatuhan wajib pajak yang bergantung pada konteks lokal dan efektivitas implementasi kebijakan perpajakan.

Melanjutkan temuan yang telah disebutkan, perbedaan kontekstual dalam setiap penelitian memberikan pemahaman yang mendalam terkait faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kepatuhan pajak di berbagai daerah. Penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Sujana (2021) di

Kabupaten Buleleng mengungkapkan bahwa faktor-faktor seperti pemahaman wajib pajak dan interaksi dengan otoritas pajak merupakan penentu utama kepatuhan pajak hotel. Sementara itu, penelitian oleh Sari dan Asy'ari (2021) di Kabupaten Bangkalan menambahkan tema perputaran usaha sebagai elemen penting yang memengaruhi kepatuhan pajak restoran, yang memperluas pemahaman kita mengenai variabel yang berkontribusi terhadap kepatuhan pajak. Di sisi lain, penelitian oleh Kholis dan Mutmainah (2021) menawarkan perspektif berbeda dengan menekankan pentingnya pemahaman terhadap peraturan pajak dalam konteks pedagang kaki lima di daerah Grogol Solo Baru. Semua penelitian tersebut memperkaya literatur dengan menjelaskan bagaimana kombinasi pengetahuan pajak, kualitas layanan, sosialisasi, dan faktor-faktor lain berinteraksi dalam membentuk kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu, penelitian ini mengambil pendekatan unik dengan menggabungkan elemen-elemen dari penelitian sebelumnya dalam konteks Kabupaten Temanggung untuk memberikan pandangan baru yang terkelola secara komprehensif mengenai dampak kombinasi antara pengertian mengenai pajak, sanksi pajak, dan kualitas layanan pajak berkenaan dengan kepatuhan para wajib pajak.

Berdasarkan Jaeng dan Yadnyana (2024), salah satu komponen utama untuk memahami kepatuhan pajak di industri restoran dan hotel adalah pengetahuan tentang pajak, yang meliputi pemahaman wajib pajak tentang regulasi dan tanggung jawab perpajakan. Pengetahuan ini tidak hanya meningkatkan kesadaran wajib pajak, tetapi juga mendorong pembayaran pajak yang benar dan tepat waktu. Selain itu Purnamasari (2024) mengemukakan bahwa hubungan erat antara pengetahuan perpajakan dan kepatuhan semakin diperkuat dengan adanya sanksi perpajakan preventif, di mana penerapan sanksi ini bertujuan untuk mencegah pelanggaran dan meningkatkan rasa tanggung jawab wajib pajak. Selain itu, aspek kualitas pelayanan perpajakan berperan krusial dalam mendukung kemampuan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka, melalui pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien, yang dapat

meningkatkan pengalaman dan tingkat kepercayaan wajib pajak (Putri 2024). Selanjutnya, kualitas pelayanan yang baik bisa berfungsi sebagai pemicu dalam meningkatkan tingkat kepatuhan, dengan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk keterlibatan wajib pajak yang lebih proaktif. Dalam konteks penelitian ini, interaksi antara pengetahuan perpajakan, sanksi, dan kualitas pelayanan membentuk sinergi yang saling melengkapi, di mana kombinasi ketiga variabel tersebut mampu menciptakan strategi yang lebih komprehensif untuk meningkatkan kepatuhan. Oleh karena itu, dengan memahami pengaruh integral dari pengetahuan perpajakan, sanksi, dan kualitas pelayanan, diharapkan kebijakan yang lebih adaptif dan responsif dapat dikembangkan terhadap dinamika sektor perpajakan di Kabupaten Temanggung.

Sinergi komplementer antara pengetahuan pajak, sanksi, dan kualitas layanan memberikan ilustrasi mengenai seberapa besar kemungkinan bahwa variabel-variabel ini, baik secara simultan maupun individual, berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak di sektor restoran dan hotel, terutama di Kabupaten Temanggung. Sementara itu, Jaeng dan Yadnyana (2024) menegaskan bahwa pengetahuan pajak dapat dikatakan memiliki pengaruh yang kuat dalam membangun kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, mengingat dampaknya yang langsung terhadap pemahaman dan pelaksanaan kewajiban pajak secara benar dan tepat waktu.

Dalam penelitian Purnamasari (2024), sanksi pajak berfungsi sebagai pendorong dan alat pencegahan yang dapat meningkatkan keteraturan dan disiplin dalam membayar pajak, dengan memastikan bahwa konsekuensi dari ketidakpatuhan memberikan tekanan yang cukup bagi wajib pajak guna memenuhi kewajibannya. Kualitas layanan pajak, yang juga tidak kalah penting, berfungsi sebagai katalis utama dengan memberikan dukungan dan layanan yang transparan dan responsif, yang pada akhirnya menghasilkan pengalaman yang menyenangkan dan meningkatkan rasa puas wajib pajak. Dalam konteks ini, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang baik dapat memperkuat kepercayaan wajib

pajak dan mengurangi hambatan dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak (Purnamasari, 2024). Berdasarkan analisis kemungkinan ini, dapat diasumsikan bahwa kombinasi dari ketiga variabel tersebut dapat menciptakan ekosistem perpajakan yang kondusif, di mana wajib pajak lebih termotivasi untuk aktif dalam mengikuti ketentuan perpajakan. Maka dari itu, mengoptimalkan interaksi antara pengetahuan, sanksi, dan kualitas layanan merupakan cara yang sangat potensial dalam meningkatkan kepatuhan pajak di daerah ini.

Studi ini mempunyai tujuan untuk menilai dampak dari pemahaman tentang perpajakan, sanksi pajak, serta kualitas pelayanan pajak berpengaruh pada kepatuhan para pembayar pajak, dengan fokus khusus pada sektor restoran dan hotel di Kabupaten Temanggung. Dengan mengeksplorasi seberapa dalam masing-masing faktor ini berkontribusi terhadap perilaku kepatuhan, penelitian ini memberikan pemahaman yang menyeluruh tentang interaksi antara otoritas dan pembayar pajak. Pemahaman pajak yang memadai tidak hanya meningkatkan kesadaran akan kewajiban dan hak perpajakan, tetapi juga memainkan peran penting dalam membangun fondasi untuk kepatuhan yang berkelanjutan (Jaeng dan Yadnyana, 2024). Sanksi perpajakan, jika diterapkan secara efektif, berfungsi sebagai alat penegakan hukum yang memberikan efek pencegahan terhadap pelanggaran perpajakan, yang selanjutnya berkontribusi pada peningkatan disiplin wajib pajak (Mansyur et al., 2023). Kualitas pelayanan perpajakan yang unggul, yang mencakup transparansi dan efisiensi, sangat penting untuk memperkuat hubungan positif antara otoritas perpajakan dan wajib pajak, sehingga menciptakan lingkungan yang mendukung kepatuhan (Purnamasari, 2024). Urgensi studi ini terletak pada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efektivitas kebijakan perpajakan di tengah tantangan ekonomi global, yang memaksa pemerintah daerah untuk mengoptimalkan pendapatan dari sektor perpajakan secara berkelanjutan. Dengan mengidentifikasi interaksi sinergis dari ketiga faktor ini, diharapkan temuan dari penelitian ini dapat menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih akurat dan inovatif, guna

meningkatkan kepatuhan pajak dan memberikan sumbangan untuk memperkuat sistem pajak yang lebih adil dan efektif di hari-hari yang akan datang.

Berdasarkan uraian sebelumnya, penulis tertarik untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut dengan judul "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Sanksi Pajak, dan Kualitas Layanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak" (Studi Kasus pada Pajak Restoran dan Hotel di Kabupaten Temanggung).

## **B. Cakupan Pembahasan**

Berdasarkan latar belakang yang telah terurai di atas, diperlukan pengkajian yang lebih terarah dan mendalam dalam bentuk suatu penelitian. Maka dari itu, pembahasan penelitian ini mencakup berbagai informasi berikut ini:

1. Apakah tingkat pengetahuan perpajakan memiliki dampak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran?
2. Apakah persepsi sanksi pajak memengaruhi kepatuhan pajak dari pemilik hotel dan restoran?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berperan dalam kepatuhan wajib pajak dari pemilik hotel dan restoran?

## **C. Tujuan dan Manfaat Tugas Akhir**

- a. Sasaran Penyusunan Laporan Akhir ini, yaitu:
  1. Menganalisis bagaimana pengetahuan tentang perpajakan memengaruhi tingkat kepatuhan pajak pada pelaku usaha hotel dan restoran.
  2. Menganalisis dampak persepsi sanksi pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak yang bergerak di sektor hotel dan restoran.
  3. Mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran.
- b. Manfaat Penulisan Tugas Akhir ini, yaitu:
  1. Bagi Penulis
    - a. Melatih rasa percaya diri dalam kemampuan menulis laporan tugas akhir yang telah diberikan.

- b. Meningkatkan kemampuan berpikir kritis melalui penelitian, memungkinkan peneliti untuk memilah informasi yang diperlukan secara baik.
  - c. Memperluas pengetahuan, seorang peneliti dalam melakukan penelitian untuk mempelajari lebih banyak hal atau materi, jadi dapat memberi manfaat untuk memperluas pengetahuan.
  - d. Memberikan wawasan baru, penelitian mendorong peneliti untuk mencari informasi terkini yang dapat ditemukan di berbagai sumber literasi penelitian.
  - e. Meningkatkan pemahaman tentang Dampak Pengetahuan Perpajakan, Pandangan terhadap Sanksi Pajak, dan Standar Layanan Pajak pada Kepatuhan Para Wajib Pajak (Studi kasus di sektor pajak Restoran dan Hotel di Kabupaten Temanggung).
2. Bagi Pembaca dan Akademis
- a. Menyediakan referensi tambahan bagi mahasiswa Politeknik YKPN tentang bagaimana Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kualitas layanan Pajak memengaruhi tingkat Ketaatan Wajib Pajak.
  - b. Menambah referensi buku yang terdapat di perpustakaan, dengan semakin banyaknya referensi yang tersedia diharapkan dapat memudahkan mahasiswa dalam mencari referensi pengerjaan Laporan Tugas Akhir.
3. Bagi Praktisi
- a. Diharapkan penelitian ini mampu menyajikan informasi terkait bagaimana Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, serta Kualitas Pelayanan Pajak berperan dalam memengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada sektor hotel dan restoran.
  - b. Menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah, khususnya BPKPAD Kabupaten Temanggung dalam menentukan sejauh

mana pemahaman tentang pajak, keberhasilan sanksi, dan kualitas pelayanan telah memberikan sumbangan terhadap tingkat kepatuhan pajak dari pengusaha hotel dan restoran.