# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KETIDAKPATUHAN WAJIB PAJAK GUNA MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK HOTEL DAN RESTORAN DI KOTA PALEMBANG
**(Studi Kasus Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang)**

**SKRIPSI**

**Nama : Rizki Tri Wahyuni**

**Nim : 222017215**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**
**2022**

**SKRIPSI**

# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KETIDAKPATUHAN WAJIB PAJAK GUNA MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK HOTEL DAN RESTORAN DI KOTA PALEMBANG

**(Studi Kasus Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang)**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh**
**Gelar Sarjana Akuntansi**


**Nama : Rizki Tri Wahyuni**

**Nim : 222017215**


**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**
**2022**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**
**Universitas Muhammadiyah**
**Palembang**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

| | | |
|---|---|---|
| Judul | : | Analisis Faktor-Faktor Penyebab Ketidakpatuhan Wajib Pajak Guna Meningkatkan Penerimaan Pajak Hotel Dan Restoran Di Kota Palembang (Studi Kasus Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang) |
| Nama | : | Rizki Tri Wahyuni |
| Nim | : | 222017215 |
| Fakultas | : | Ekonomi dan Bisnis |
| Program Studi | : | Akuntansi |
| Konsentrasi | : | Perpajakan |

Diterima dan disahkan
Pada tanggal, Juli 2022

**Pembimbing I**

**Aprianto, SE,. M.Si**
**NIDN: 0216087201**

**Pembimbing II**

**Kurnia Krisna Hari, SE, M.Si**
**NIDN: 0214049002**

**Mengetahui**
**Dekan**
**U.b Ketua Program Studi Akuntansi**

**Dr. Betri, S.E., AK., M.Si., CA**
**NIDN:0216106902**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

| | |
|---|---|
| Nama | : Rizki Tri Wahyuni |
| Nim | : 222017215 |
| Konsentrasi | : Perpajakan |
| Judul metodelogi penelitian | : Analisis Faktor-Faktor Penyebab Ketidakpatuhan Wajib Pajak Guna Meningkatkan Penerimaan Pajak Hotel Dan Restoran Di Kota Palembang (Studi Kasus Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang) |

Dengan ini menyatakan :

1. Karya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Stara 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang Maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang lelah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak beneran dalam pernyataan ini , maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan nama yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Palembang, Juli 2022

**Rizki Tri Wahyuni**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Motto:**

**"Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat allah, sesungguhnya tiada berputus dari rahmat allah melaikam orang-orang yang kufur" ( Qs, Yusuf : 87 )**

**"Tidak ada kesuksesan melainkan dengan pertolongan allah "**

**-Rizki Tri Wahyuni-**

**Kupersembahkan Skripsi ini kepada :**

- **Kedua orang tuaku tercinta bapak Ferry Iskandar dan Ibu Sumarti**
- **Dosen Pembimbingku Bapak Aprianto, SE., M.Si dan Ibu Kurnia Krisna Hari, SE, M.Si**
- **Almamaterku**

بسم الله الرحمن الرحيم

# PRAKATA

***Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Alhamdulillahirobbil'alamin, tiada kata yang dapat penulis sampaikan selain ucapan syukur kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"Analisis Faktor-faktor penyebab ketidakpatuhan wajib pajak guna meningkatkan pajak hotel dan restoran dikota palembang".** Skripsi ini disusun sebagai syarat menyelesaikan jenjang strata 1 (guna) meraih gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis skripsi ini dibagi menjadi lima bab yaitu bab pendahuluan, bab kajian kepustakaan, kerangka pemikiran dan hipotesis, bab metode penelitian, bab hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan dan saran. Meski dalam penulisan skripsi ini, penulis mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki, tetapi penulis yakin tanpa adanya saran, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak mungkin dapat tersusun sebagaimana mestinya.

Ucapan terimakasih penulis juga sampaikan terutama orangtua Ayahanda saya bapak M.Shodiq dan Ibunda saya Ibu Nurbaidah serta keluarga yang telah mendo'akan dan memberi semangat dalam proses ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak aprianto, SE,. M. Si dan ibu Kurnia Krisna Hari, SE, M.Si yang telah membimbing dan memberi masukan guna menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E.,, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Dr. Betri, S.E., M.Si., AK., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.

4. Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si. Selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff pengajar Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhmmadiyah Palembang.
6. Kantor Badan Pengelola Pajak Daerah (BPPD) di Kota Palembang yang telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya penelitian skripsi ini.
7. Sahabat-sahabatku Inal Pangestu, Muhammad Abhizar Albirru, Dwita Oktaviana, Selvi Veronika, Putri Ayu ningsih, Puput Aprilia, Khoirunisa, yang telah membersamai dan memberikan motivasi dalam segala hal sejak awal perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman angkatan 2017 yang telah bekerjasama menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga besar PK IMM FEB UMPalembang dan PC IMM UMPalembang
10. Semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Semoga Allah SWT membalas setiap bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini. Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan dari pembaca. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Palembang, Agustus 2022

Rizki Tri Wahyuni

## DAFTAR ISI

**HALAMAN SAMPUL DEPAN** ..... **i**

**HALAMAN JUDUL**.....**ii**

**HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT** ..... **iii**

**HALAMAN PENGESAHAN**.....**iv**

**HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN**.....**v**

**HALAMAN PRKATA**.....**vi**

**HALAMAN DAFTAR ISI**.....**viii**

**DAFTAR TABEL**.....**ix**

**DAFTAR LAMPIRAN** .....**x**

**ABSTRAK**.....**xi**

**ABSTRACT**.....**xii**

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....1

B. Rumusan Masalah.....8

C. Tujuan Penelitian.....9

D. Manfaat Penelitian.....9

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Landasan Teori .....11

B. Penelitian Sebelumnya .....31

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....35

B. Lokasi Penelitian.....35

C. Operasionalisasi Variabel ..... 36

D. Data yang Diperlukan ..... 36

E. Metode Pengumpulan Data ..... 37

F. Analisis Data dan Teknik Analisis ..... 38

G. Jadwal Penelitian ..... 40

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian ..... 42

B. Hasil Penelitian ..... 51

C. Pembahasan ..... 78

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan ..... 83

B. Saran ..... 84

**DAFTAR PUSTAKA ..... 85**

**LAMPIRAN .....**

## DAFTAR TABEL

Halaman

**Tabel I.1** Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Hotel dan Restora.....5

**Tabel I.2** Data Pra-Riset Kesadaran Wajib Pajak.....6

**Tabel II.1** Persamaan dan Perbedaan Penelitian Penelitian Sebelumnya.....35

**Tabel III.1** Operasional Variabel.....37

**Tabel IV.1** Kesadaran Wajib Pajak.. .....55

**Tabel IV.2** Pengetahuan Wajib Pajak.....57

**Tabel IV.3** Kondisi Ekonomi. .....63

**Tabel IV.4** Kualitas Pelayanan.....67

**Tabel IV.5** Intensifikasi Perpajakan.....73

**Tabel IV.6** Ekstensifikasi Perpajakan.....75

## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1** : Kuesioener

**Lampiran 2** : Hasil Wawancara

**Lampiran 3** : Hasil Statistik

Lampiran 4 : Bebas BPP

**Lampiran 5** : Fotocopy Surat Keterangan Riset

**Lampiran 6** : Fotocopy Kartu Aktivitas Bimbingan

**Lampiran 7** : Fotocopy Sertifikat Komputer

**Lampiran 8** : Fotocopy Sertifikat AIK

**Lampiran 9** : Fotocopy Plagiarism

**Lampiran 10** : Biodata Penulis

## ABSTRAK

**Rizki Tri Wahyuni /222017215/2022/ Analisis Faktor-Faktor Penyebab Ketidakpatuhan Wajib Pajak Guna Meningkatkan Penerimaan Pajak Hotel Dan Restoran Di Kota Palembang (Studi Kasus Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang)**

Peranan penerimaan pajak bagi pembiayaan negara semakin hari semakin besar. Seluruh kegiatan usaha tidak terlepas dari kegiatan pajak. Tingkat pertumbuhan unit usaha dari tahun ke tahun semakin bertambah namun tidak diikuti dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih relatif rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab tidak patuhnya wajib pajak hotel dan restoran dari perspektif fiskus Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor penyebab tidak patuhnya wajib pajak hotel dan restoran berdasarkan perspektif fiskus BPPD Kota Palembang meliputi kesadaran wajib pajak sebesar 37,5%, pengetahuan wajib pajak sebesar 54,5%, kondisi ekonomi wajib pajak yaitu sebesar 42,9%, sedangkan kualitas pelayanan tidak menjadi faktor penyebab tidak patuhnya wajib pajak hotel dan restoran di Kota Palembang.



**Kata Kunci: Kesadaran wajib pajak, pengetahuan tentang perpajakan, kondisi keuangan, kualitas pelayanan**

**ABSTRACT**

**Rizki Tri Wahyuni /222017215/2022/** ***Analysis of Factors Causing Taxpayer Non-compliance to Increase Hotel and Restaurant Tax Revenue in Palembang City (Case Study at the Palembang City Regional Tax Management Agency)***

*The role of tax revenue for state financing is getting bigger day by day. All business activities are inseparable from tax activities. The growth rate of business units from year to year is increasing but not followed by the level of taxpayer compliance which is still relatively low. This study aims to analyze the factors that cause non-compliance with hotel and restaurant taxpayers from the perspective of the local tax management agency (BPPD) of Palembang City. This research includes descriptive research. The data collection method used in this study was through interviews and documentation. The results of this study indicate that the factors causing non-compliance of hotel and restaurant taxpayers based on the perspective of the tax authorities of the BPPD of Palembang City include taxpayer awareness of 37.5%, taxpayer knowledge of 54.5%, economic condition of taxpayers which is 42.9 %, while the quality of service is not a factor in the non-compliance of hotel and restaurant taxpayers in the city of Palembang.*

***Keywords: Taxpayer awareness, knowledge of taxation, financial condition, service quality***

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Suatu negara dalam menjalankan penyelenggaraan pemerintahan membutuhkan dana yang besar untuk membiayai segala kebutuhan pelaksanaan pembangunan dan kemajuan negara. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan pendapatan adalah melalui penerimaan pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang pasti dan mencerminkan kegotong royongan masyarakat dalam membiayai negara.

Menurut Chairil (2017:233) Penerimaan pajak merupakan tulang punggung sumber keuangan Negara terbesar untuk pembiyaan APBN yang sangat dominan. Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib dari orang atau badan kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesarbesarnya kemakmuran rakyat. Sumber penerimaan pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah.

Pembangunan negara dan menyelenggarakan pemerintahan umum dalam pelaksanaannya diperlukan dana yang relatif besar. Kebutuhan dana tersebut semakin meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri. Untuk memenuhi kebutuhan dana tersebut pemerintah mengandalkan

penerimaan yang salah satunya berasal dari sektor pajak, sehingga pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terpenting bagi negara.

Pajak sangat penting bagi pembangunan negara Indonesia. Pajak memberikan kontribusi terbesar bagi pemasukan negara yaitu sumber pemasukan utama bagi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), karena melalui pajak pemerintah dapat membiayai pengeluaran negara yang bersifat pembangunan jangka panjang maupun membiayai pengeluaran rutin.

Menurut Chairil (2014: 127) kepatuhan perpajakan adalah sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, ada dua macam kepatuhan yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material.

Kewajiban untuk membayar pajak merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh seluruh warga Negara. Di Indonesia khususnya, aturan mengenai perpajakan sudah diatur jelas di dalam undang-undang ketentuan umum perpajakan, awalnya peraturan mengenai perpajakan ini diatur dalam UU No.6 tahun 1983 yang kemudian beberapa kali mengalami perubahan dan perubahan yang terbaru adalah UU No. 28 tahun 2007 di dalam UU tersebut sudah dijelaskan secara terperinci apa-apa saja yang terkait dengan pelaksanaan pajak, serta apa saja yang harus diperhatikan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar. Jelasnya peraturan yang telah dibuat tersebut, mengartikan bahwa kewajiban perpajakan merupakan kewajiban mutlak yang tidak dapat dihindarkan. Apabila kewajiban tersebut diabaikan oleh warga Negara maka tindakan tersebut merupakan tindakan pelanggaran

atas kewajiban yang dapat dikatakan sebagai tindakan ketidakpatuhan masyarakat sebagai wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak juga merupakan tingkah laku wajib pajak yang memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang dan membayar pajak pada waktunya, tanpa 5 ada tindakan pemaksaan Kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk meningkatkan penerimaan pajak restoran juga akan menurun sehingga harus ditumbuhkan rasa kepatuhan di setiap wajib pajak restoran jawab (Kautsar dan Heru, 2019: 241).

Kepatuhan merupakan aspek penting dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu di kaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ada beberapa faktor yang terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Faktor pertama adalah kesadaran wajib pajak, masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang enantiasa selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Suardikha, 2016). Teori legitimasi jika dikaitkan dengan kesadaran wajib pajak, teori legitimasi sangat berpengaruh pada kesadaran wajib pajak. Kesadaran akan kewajiban yang tinggi dari wajib pajak dalam membayarkan pajaknya.

Faktor kedua sanksi perpajakan. Peningkatan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dibentuk dengan memberikan penyuluhan kepada wajib pajak bahwa pajak tersebut sangat

penting bagi penerimaan pendapatan daerah demi menunjang kesejahteraan masyarakat sehingga dapat terbentuknya pemahaman dari masyarakat tentang hak dan kewajiban yang dimilikinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Jika kesadaran wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Nugroho, 2016).

Faktor keempat kualitas pelayanan fiskus. kualitas pelayanan dari kantor pembayaran pajak juga sangat penting guna meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak membayar pajaknya. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan atau menciptakan secara sengaja atau terarah untuk memberi kemudahan kepada masyarakat (Djatmikowati, 2015).

Pajak hotel merupakan sumbangan atas pelayanan yang disediakan oleh hotel kepada para tamu atau konsumen yang menggunakan pelayanan yang diberikan hotel (UU No. 28 tahun 2009 pasal 1 angka 20). Pajak daerah terbagi menjadi dua yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten atau Kota.

Pajak restoran merupakan salah satu pajak daerah yang memberikan kontribusi yang besar. Pajak restoran memiliki potensi yang besar karena pada saat ini banyak pengusaha yang mendirikan restoran di berbagai tempat terutama di daerah pariwisata, daerah pemukiman padat, daerah perkantoran, daerah sekolah maupun universitas.

Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, Dan Telekomunikasi No. KM 37/PW 340/MPPT-86,"Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa

penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial"

Menurut SK manteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KN.73/PVVI05/MPPT-85 tentang Peraturan usaha Rumah Makan, dalam peraturan ini yang dimaksud dengan usaha Jasa Pangan adalah : "Suatu usaha yangmenyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial".

Diberlakukannya pengenaan pajak penghasilan terhadap Wajib Pajak Hotel dan Restoran tentunya akan menimbulkan pro dan kontra terhadap kebijakan tersebut. Pengenaan pajak dapat mendorong penerimaan dari sektor pajak. Namun di sisi lain, pelaku wajib pajak lazim mengetahui bahwa penghasilan bruto yang tinggi tidak otomatis mencerminkan besaran laba yang tinggi, bahkan belum tentu ada labanya. Peraturan Pemerintah ini tidak memperhatikan besaran laba tersebut. Tidak peduli wajib pajak yang dalam keadaan yang merugi sekalipun, ia tetap harus membayar pajak.

**Tabel I.1**
**Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Hotel dan Restoran Kota Palembang**
**Tahun 2018 – 2021**

Dalam rupiah

| Tahun | Target Pajak Hotel | Realisasi Pajak Hotel | % | Target Pajak Restoran | Realisasi Pajak Restoran | % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2018 | 51.260.863.109,40 | 52.346.963.653,00 | 102,12 | 69.727.189.115,67 | 70.544.503.680,00 | 101,17 |
| 2019 | 56.000.000.000,00 | 32.955.225.469,00 | 58,85 | 79.000.000.000,00 | 59.628.136.448,00 | 75,48 |
| 2020 | 65.700.000.000,00 | 47.748.220.009,00 | 72,68 | 87.450.000.000,00 | 62.285.656.651,00 | 71,22 |
| 2021 | 108.000.000.000,00 | 80.835.704.283,28 | 74,85 | 170.000.000.000,00 | 127.858.658.202,00 | 75,21 |

Sumber: Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang, 2022

Berdasarkan data tabel I.1 diatas dapat dilihat bahwa penerimaan pajak hotel dan restoran di Kota Palembang dari tahun 2019 sampai tahun 2021 mengalami penurunan sehingga realisasi penerimaan pajak belum sesuai dari target yang di tetapkan. Ini bisa disebabkan oleh target penerimaan pajak hotel dan restoran di kota Palembang yang terlalu tinggi dan tingkat kepatuhan membayar pajak yang menurun, serta rendahnya kesadaran masyarakat akan kewajiban membayar pajak.

Bagi pelaku wajib pajak, pajak masih dipandang sebagai beban yang sebisa mungkin harus dihindari. Pemerintah Indonesia perlu memperhatikan sektor pajak hotel dan restoran secara serius. Peranan pajak hotel dan restoran dalam perekonomian harus ikut diperhitungkan dalam proses merencanakan suatu kebijakan di bidang perpajakan.

Terdapat beberapa faktor yang menjadi hambatan maupun permasalahan dalam pelaksanaan pemunggutan pajak hotel dan restoran. Faktor tersebut adalah Faktor Internal dan Eksternal:

1. Faktor Internal adalah faktor yang muncul dari dalam ruang lingkup kantor ataupun dari petugas pemungut itu sendiri. Yang termasuk dalam faktor internal seperti:
   a. Keterbatasan SDM petugas pemungut pajak yang kurang memadai, hal ini bisa dilihat dari jumlah petugas pemungut aktif yang ada di Badan Pengelola Pajak Daerah yaitu berjumlah 5 personil yang membawahi 9 jenis Pajak Daerah.

b. Tidak adanya sanksi yang tegas terhadap wajib pajak yang tidak patuh, sanksi yang diberikan masih hanya sebatas sanksi administratif, itupun belum terlaksana secara maksimal.

c. Kurang disiplinya para petugas Manpa yang ada Kota Palembang dalam menghimpun pajak hotel dan restoran, hal ini dapat diketahui dari pajak yang disetorkan, malahan seringkali menunda pembayaran pajak yang sudah terhimpun.

2. Faktor Eksternal adalah faktor yang muncul dari luar ruang lingkup kantor, dalam hal ini masalah yang muncul dilapangan dalam pemungutan terhadap wajib pajak.

a. Tingkat kesadaran wajib pajak yang masih rendah. Karena kebanyakan dari mereka tidak tahu mengenai pajak, khususnya pajak hotel dan restoran, mereka berasumsi bahwa pajak tersebut dikenakan terhadap mereka, padahal yang dikenakan pajak adalah para pengujung bukan para pengusahanya, hal seperti inilah yang menjadi problematika dilapangan sehingga mereka enggan untuk membayar pajaknya.

b. Penetapan pajak yang terutang bukan berdasarkan atas Dasar pengenaan pajak yang tertuang dalam Perda, namun menggunakan kesepakatan atau negosiasi antara Manpa dari kecamatan dengan wajib pajak itu sendiri. Hal tersebut tidak sebanding dengan omzet yang didapat dari jumlah pembayaran pengunjung, sehingga pajak yang dipungutpun kurang berpotensi.

c. Berkurangnya objek pajak. Dalam hal ini yaitu tidak sedikit dari restoran atau rumah makan yang memilih tutup atau tidak beroperasi baik itu dalam jangka pendek maupun jangka panjang, sedangkan mereka sudah terdaftar. Hal semacam ini menjadi sebuah dilema karena sudah terdaftar dan masuk dalam target yang telah dianggarkan.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Ida Bagus Putu Mahasena, Dewa Gede Wirama, danNi Made Dwi Ratnadi (2017) dengan judul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kabupaten Gianyar". Tujuan penelitin ini adalah untuk mengetahui pengaruh keadilan distributif, kualitas pelayanan, penegakan sanksi pajak dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak hotel.Hasil analisis menunjukkan bahwa keadilan distributif berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel.Penegakan sanksi berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel.Kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak hotel.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan staff di BPPD Bapak Nur Muhammad Arpan, S.IP,M.Si. sebagai bagian Kepala Sub Bidang, kesadaran wajib pajak hotel dan restoran terhadap kewajiban pajaknya masih sangat minim. Untuk mengetahu penyebab minimnya penerimaan pajak maka penulis meminta bantuan kepada 10 pegawai BPPD bagian Sub Bidang Hotel dan Restoran diperolah hasil, yaitu:

**Tabel I.2**
**Kesadaran Wajib Pajak**

| No | Pertanyaan | Ya | Tidak |
|---|---|---|---|
| 1 | Pajak adalah sumber dana terbesar bagi negara | 80% | 20% |
| 2 | Kesadaran wajib pajak bahwa pajak yang dibayarkan akan kembali kepada kita dalam bentuk sarana dan prasarana yang dibutuhkan mayarakat | 50% | 50% |
| 3 | Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang social dan ekonomi, pajak sebagai sumber pembiayaan pembangunan, pajak sebagai alat pemerataan pendapatan | 80% | 20% |
| 4 | Kesadaran wajib pajak bahwa melakukan kepatuhan pajak berarti berpartisipasi dalam penyelenggaraan Negara | 70% | 30% |
| 5 | Kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak tepat waktu tanpa pengaruh orang lain dan sadar bahwa pajak digunakan untuk membiayai pembangunan sarana public | 70% | 30% |

Sumber: Pra survey pegawai BPPD Kota Palembang 2022.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Faktor-Faktor Penyebab Ketidakpatuhan Wajib Pajak Guna Meninkatkan Penerimaan Pajak Hotel Dan Restoran Di Kota Palembang (Studi Kasus Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang).

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apa faktor penyebab ketidakpatuhan wajib pajak hotel dan restoran dari Perspektif Fiskus Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang?

2. Upaya apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan penerimaan pajak hotel dan restoran dari Perspektif Fiskus Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang?

## C. Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui faktor penyebab ketidakpatuhan wajib pajak hotel dan restoran dari Perspektif Fiskus Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan penerimaan pajak hotel dan restoran dari Perspektif Fiskus Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang.

## D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya :

1. Bagi Penulis

   Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan secara empiris dan pemahaman mengenai faktor-faktor penyebab tidak patuhnya wajib pajak hotel dan restoran.

2. Bagi Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang

Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang atas faktor penyebab tidak patuhnya wajib pajak hotel dan restoran di Kota Palembang.

3. Bagi Almamater

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi peneliti di masa yang akan datang.

# DAFTAR PUSTAKA


A.A. Ari Chintya Dewi dan Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati. 2013. "*Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Pemenuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Badung Tahun 2011*".

Ahya, Mohamad Shahibi. 2019. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, Kondisi Keuangan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*"

Anjasmara Anugerah Pratama. 2019. "*Pengaruh Kesadaran Pajak, Kemudahan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran di Kota Surabaya".*

Bayu Ageng Wahyu Utomo. 2011. "*Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tanggerang Selatan".*

Chairil, Pohan. 2017. *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Jakarta : Mitra Wancana Media.

Christella Pradista Riyana Putri dan Erly Suandy. 2015. "*Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Yogyakarta".*

Christover, A. P. (2016). Pemahaman ekstensifikasi wajib pajak dan intensifikasi pajak terhadap persepsi fiskus tentang penerimaan pajak. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *4*(1).

Cindy Jayapurnomo dan Yenni Mangoting. 2013. "*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*".

Dharma, E. G. P., & Suardana, K. A. (2014). The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Service Quality on Compulsory Compliance. *E-Journal of Accounting, Udayana University*, *6*, 340-353.

Djatmikowati, Sri Hartini. 2015. *Dimensi Rasionalitas Kualitas Pelayanan Publik Guna Peningkatan Kepuasan Masyarakat di Era Otonomi Daerah*. Telaah Bisnis, X (1): h: 43-60.

Fuadi, A. O., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, *1*(1), 18.

http://repository.maranatha.edu/22208/

Ida Bagus Meindra Jaya dan I Ketut Jati. 2016. "*Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran"*.

Ida Bagus Putu Mahasena, dkk. 2017. "*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kabupaten Gianyar*"

Kautsar Riza Salman dan Heru Tjaraka. 2019 . *Pengantar Perpajakan: cara meningkatkan kepatuhan pajak*. Jakarta: Indeks.

Mahardika, P. K. Y., Nuridja, I. M., & Suwena, K. R. (2015). Penerimaan Pajak Hotel dan Restoran dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Studi pada Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar Periode Tahun 2011-2014). *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, *5*(1).

Mahardika, Pande Kadek Yudha. 2015. "*Penerimaan Pajak Hotel dan Restoran dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Studi Pada Dinas Pendapatan Kabupaten Gianyar Periode Tahun 2011-2014)".*

Mika Trisnawati dan Wayan Sudirman. 2015. "*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan Di Kota Denpasar".*

Nasution. 2016. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Ilmu.

Ngadiman dan Felicia. 2017. "*Pengaruh Ekstensifikasi Pajak, Intensifikasi Pajak, Kenaikan PTKP, dan Tax Holiday Terhadap Penerimaan Pajak Orang Pribadi di Jakarta Barat"*

Nugroho, Agus. 2016. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang).* Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.

Prabowo Yudho Jayanto. 2008. "*Faktor-Faktor Ketidakpatuhan Wajib Pajak*"

Rabsanjani, F. (2018). Pengaruh Kewajiban Moral, Pemeriksaan Pajak, Kondisi Keuangan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Untuk Usaha Hotel (Wajib Pajak Hotel Yang Berada Di Kabupaten Sleman, Yogyakarta).

Republik Indonesia Undang-UndangNo. 28 tahun 2009 pasal 1 angka 20 tentang Pajak Daerah

Republik Indonesia, Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 6 Tahun 2010 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah.

Rustiyaningsih, Sri. 2011. *"Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak". Jurnal Online Unika Widya Mandala Madiun No. 02 Tahun XXXV/Juli 2011*.

Sanjaya, I. P. A. P. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel. *E-Jurnal Akuntansi*, *7*(1), 207-222.

Setiawan, A. B., & Meliana, S. (2017). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Berdasarkan Pemeriksaan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kondisi Keuangan dan Preferensi Resiko pada Hotel-hotel yang Terdaftar di Bappenda Kabupaten Bogor. *Jurnal Akunida*, *3*(2), 11-24.

Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan Kon sep dan Aspek Formal. Cetakan Pertama. Bandung: Rekayasa Sains*.

Siti Resmi. 2019. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

SK Dirjen Pariwisata No : Kep14/U/II/1988. *Usaha dan Pengelolaan Hotel*.

SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM. 37/PW.304/MPPT-86

Suardika, I Made Sadha. 2016. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis Volume 2*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Sugiyono. 2017. M*etode Penelitian Kuantitatif kualitatif, dan R&D.Bandung. Alfabeta*.

Tiara Aprili, dkk. 2019. "*Upaya Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Restoran di Kabupaten Kubu Raya".*

V. Wiratna Sujarweni. 2018. *Buku SPPS (Statistical Program for Special Science) untuk Penelitian.*

Wijayanti, Ajeng., Wijayanti, Anita dan Yuli Chomsatu. 2016. "Pengaruh Karakteristik Perusahaan, GCG dan CSR terhadap Penghindaran Pajak" dalam *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis* Volume 1 Nomor 1 hal. 60 – 78 Surakarta : Universitas Islam Batik Surakarta.

Yudi Setiawan. 2017. "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi KepatuhanWajib Pajak Dalam Membayar Pajak Reklame di Kota Semarang*