

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang berkembang dimana masih memerlukan banyak pembangunan. Untuk membiayai pembangunan tersebut negara memerlukan biaya yang tidak sedikit, salah satu upaya untuk membantu biaya pembangunan adalah dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi penerimaan kas negara, yang dihasilkan dari iuran yang berasal dari rakyat untuk kas negara yang sifatnya memaksa tanpa ada imbalan secara langsung. Pajak yang dibebankan itu bertujuan untuk kesejahteraan rakyat itu sendiri dan juga untuk membiayai pembangunan negara serta pengeluaran lainnya.

Menurut UU No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan “Pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh setiap orang maupun badan yang bersifat memaksa namun tetap berdasarkan pada Undang-Undang dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan untuk kebutuhan negara juga kemakmuran rakyatnya”. Dengan begitu pajak merupakan suatu kewajiban yang dibebankan dan dipaksakan kepada setiap wajib pajak. Semakin banyak wajib pajak akan berpengaruh terhadap banyaknya pendapatan negara dari pajak itu sendiri.

Pajak digunakan oleh pemerintah untuk melaksanakan tanggung jawab negara melalui berbagai sektor sektor seperti pendidikan, kesehatan, sarana umum,

dan lainnya. Permasalahan yang biasanya terjadi pada proses pemungutan pajak dikarenakan ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu tingkat sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan penerapan administrasi perpajakan modern. Memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak diharapkan dapat menimbulkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Seiring dengan perkembangan zaman, industri yang bergerak dibidang jasa berkembang dengan pesat, seperti hotel dan restoran. Negara juga membebankan pajak kepada badan atau orang pribadi yang mengusahakan hotel dan restoran. Pajak yang dibebankan tersebut berfungsi untuk stabilitas dan juga redistribusi pendapatan. Instansi pemerintah yang menangani pemungutan pajak adalah Badan Pendapatan Daerah, semua pajak yang dibebankan kepada rakyat di wilayah kota Padang ditangani oleh Badan Pendapatan Daerah, yang terdiri dari pajak hotel, restoran, hiburan, reklame, PPJ, parkir, air tanah, walet, mineral bukan logam dan batuan, BPHTB, dan PBB.

Bapenda Kota Padang adalah bagian unit kerja pemungutan pajak yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak. Dalam tugasnya sebagai unit pelayanan, Bapenda bertugas untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak melalui sosialisasi dan penyuluhan secara langsung yang dapat mengedukasi wajib pajak agar menumbuhkan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak. Apabila pelayanan yang diberikan oleh Bapenda tidak tepat,

wajib pajak akan kurang memahami arti penting kepatuhan mereka dalam fungsi pajak tersebut sehingga lebih memilih untuk melalaikan kewajibannya.

Padang merupakan salah satu kota yang menjadi tujuan wisata bagi banyak orang karena keindahan alamnya yang sangat bagus. Perkembangan pariwisata yang pesat di Kota Padang membuat semakin banyaknya tempat penginapan yang dibuka untuk wisatawan yang ingin berkunjung ke Kota Padang. Selain tempat penginapan yang semakin banyak, restoran juga semakin banyak dibuka untuk memenuhi kebutuhan pengunjung yang datang berwisata ke Kota Padang. Perkembangan hotel dan restoran ini cukup potensial dalam hal peningkatan pendapatan bagi pemerintah daerah melalui pajak yang dibebankan.

Industri yang bergerak pada bidang penyedia pelayanan seperti hotel dan restoran akan dikenakan pajak dari pemerintah daerah. Pajak restoran adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah kabupaten/kota yang objek pajaknya meliputi pelayanan penjualan makanan dan minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik di restoran maupun di tempat lain. Sedangkan pajak hotel merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yang mencakup juga motel, losmen, gubuk pariwisata, wisma pariwisata, pesanggrahan, rumah penginapan, dan sejenisnya, serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari sepuluh kamar. (Bapenda, 2019)

Aktivitas pelayanan dalam pemungutan pajak hotel dan restoran dilakukan dengan mendatangi objek pajak itu sendiri sesuai prosedur yang sudah diatur. Namun, dalam hal ini masih banyak juga wajib pajak yang belum taat dalam pembayaran pajak hotel dan restoran yang dipengaruhi beberapa faktor seperti

kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai pajak hotel dan restoran dimana mereka masih menganggap pajak tersebut dikenakan terhadap mereka, padahal yang dikenakan pajak adalah pengunjung bukan pengusahanya. Selain itu, kurangnya disiplin dari petugas pajak yang ditugaskan untuk memungut pajak hotel dan restoran juga membuat kesulitan dalam proses pelayanan dalam pemungutan pajak. Bapenda kota Padang selaku instansi yang bertugas memungut pajak di wilayah kota Padang diharapkan memberikan pelayanan yang tepat agar wajib pajak hotel dan restoran patuh dan taat dalam pembayaran pajaknya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Aktivitas Pelayanan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran di Kantor Pelayanan Pajak BAPENDA Kota Padang.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merumuskan masalah penelitian ini: Bagaimana aktivitas pelayanan pajak yang dilakukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kantor Pelayanan Pajak BAPENDA Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah diatas maka tujuan penelitian untuk mengetahui: aktivitas pelayanan pajak yang dilakukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kantor Pelayanan Pajak BAPENDA Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan diatas maka penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Untuk menambah pengetahuan mengenai aktivitas pelayanan pajak yang dilakukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kantor Pelayanan Pajak BAPENDA Kota Padang.

2. Manfaat Praktisi

Sebagai sumber referensi informasi untuk penelitian dalam bidang pelayanan serta mengetahui aktivitas pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kantor Pelayanan Pajak BAPENDA Kota Padang.

1.5 Metode Magang

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode observasi dengan cara mengumpulkan data, mencatat informasi selama 40 hari kerja di Badan Pendapatan Daerah Kota Padang. Dalam hal ini, penulis mengamati secara langsung di instansi tersebut guna untuk mendapatkan data yang akurat dengan keadaan yang sesungguhnya, serta melakukan wawancara dengan pihak perusahaan yang bersangkutan.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Peneliti melakukan magang ini di Kantor Pelayanan Pajak BAPENDA Kota Padang yang berlokasi Jl. M. Yamin, SH No. 70, Kecamatan Padang Barat, Padang,

Sumatera Barat. Kegiatan magang ini dilakukan dengan waktu pelaksanaan magang selama 40 hari kerja mulai tanggal 28 Maret 2022 – 3 Juni 2022.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Pada proposal magang ini akan berfokus pada bagian pelayanan dalam pemungutan pajak hotel dan restoran. penulis akan mencoba mengembangkannya secara efektif pada pembahasan.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk mempermudah dan mengetahui pembahasan yang ada pada tugas akhir ini secara menyeluruh. Pada Bab I akan membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan, tempat dan waktu magang, serta sistematika penulisan. Bab II berisikan tentang landasan teori pendukung yang berkaitan dengan teori inti berdasarkan judul yang akan dibahas oleh penulis pada penelitian tersebut. Bab III berisikan tentang tempat magang. Pada awal bab ini menjelaskan tentang sejarah Instansi Badan Pendapatan Daerah Kota Padang, fasilitas yang dimiliki oleh instansi dan kegiatan instansi. Bab IV akan menguraikan tentang aktivitas pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kantor Pelayanan Pajak BAPENDA Kota Padang. Uraian tersebut harus sesuai dengan fakta yang terjadi dilapangan. Pada bab ini akan menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Bab V berisi tentang kesimpulan serta saran yang sekiranya dapat menjadi pertimbangan bagi pihak yang bersangkutan di BAPENDA Kota Padang.