

KEPATUHAN WAJIB PAJAK PELAKU USAHA RESTORAN DI KABUPATEN ASAHAN

Abdillah Hamdi ¹⁾; Ferry Irawan ^{2)*}

¹⁾ 2301180036.abdillahhamdi@gmail.com, Politeknik Keuangan Negara STAN

²⁾ ferry.irawan@pknstan.ac.id, Politeknik Keuangan Negara STAN

* untuk penulis korespondensi

Abstract

Taxpayer compliance is one of the important elements in tax administration. This study aims to analyze the taxpayer compliance of restaurant business in Asahan Regency in terms of the implementation of income tax payments and tax reporting. The research method used is qualitative with a literature study approach and interviews with two sources from the taxpayers and the Directorate General of Taxes. The authors compares the theory of the factors that affect tax compliance with the reality of the difficulties faced by taxpayers in fulfilling tax compliance. The results of the study indicate that there are obstacles to achieving tax compliance both from the internal perspective of the taxpayer and the external perspective of the taxpayer.

Keywords: tax compliance, restaurant business, Asahan Regency

Abstrak

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu unsur penting dalam administrasi perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepatuhan wajib pajak pelaku usaha restoran di Kabupaten Asahan dalam hal pelaksanaan pembayaran Pajak Penghasilan dan pelaporan pajaknya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi literatur dan wawancara dengan dua orang narasumber dari pihak wajib pajak dan Direktorat Jenderal Pajak. Penulis membandingkan teori tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak dengan realita kesulitan yang dihadapi oleh wajib pajak dalam memenuhi kepatuhan perpajakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kendala untuk mencapai kepatuhan pajak baik dari perspektif internal wajib pajak dan perspektif eksternal wajib pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan pajak, usaha restoran, kabupaten Asahan

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan nasional dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun (Sabil, Pujiwidodo, & Lestinarsih, 2018). Dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara tahun 2020, penerimaan dari sektor perpajakan menyumbang sebesar 83,5% atau setara dengan 1.865,7 triliun rupiah dari total pendapatan negara sebesar 2.233,2 triliun rupiah pada postur APBN tahun 2020 (APBN, 2020).

Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan negara merupakan hal yang sangat wajar ketika sumber daya alam seperti minyak bumi sudah tidak dapat diandalkan lagi. Penerimaan sumber daya alam memiliki umur yang relatif terbatas karena sumber daya alam akan habis dan tidak bisa diperbaharui. Hal ini berbeda dengan pajak yang merupakan sumber penerimaan yang umurnya tidak terbatas dan akan terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk (Mardiasmo, 2009). Mengingat begitu besarnya kontribusi pajak dalam sumber penerimaan negara, maka penting adanya kesadaran dan peran masyarakat untuk membayar pajak. Pemerintah berharap dengan meningkatnya kesadaran atau pemahaman masyarakat tentang pentingnya pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Sabil, Pujiwidodo, & Lestinarsih, 2018).

Pajak memiliki fungsi *regulerend* dan fungsi *budgeter*. Fungsi pajak sebagai *budgeter* adalah sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan dan pengeluaran pemerintah, seperti dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri. Fungsi pajak sebagai *regulerend* adalah sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi, seperti dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras agar jumlah konsumen minuman keras dapat ditekan, demikian pula terhadap barang mewah (

Hardiningsih & Yulianawati, 2011).

Suatu sistem perpajakan dapat berhasil apabila masyarakatnya merasa yakin bahwa pajak yang dipungut pemerintah telah dikenakan secara adil dan setiap orang membayar pajaknya sesuai dengan besaran kewajibannya (Yuliana & Isharijadi, 2014). Dalam sistem perpajakan Indonesia dikenal istilah Subjek Pajak, Objek Pajak dan Wajib Pajak. Subjek pajak terdiri dari Subjek Pajak Dalam Negeri (SPDN) dan Subjek Pajak Luar Negeri (SPLN) (Amachi & Irma, 2019). Berdasarkan penjelasan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang PPh pasal 1 dan 2, disebutkan bahwa pengertian subjek pajak berbeda dengan pengertian wajib pajak. Subjek pajak adalah orang pribadi, warisan yang belum terbagi, badan dan bentuk usaha tetap (BUT) (Ardiati & Mahdi, 2017).

Wajib pajak adalah subjek pajak yang telah mendapat atau menerima penghasilan. Dengan kata lain, wajib pajak menurut UU PPh adalah orang pribadi yang telah memenuhi syarat subjektif pajak dan syarat objektif pajak (Christover & Rondonuwu, 2016). Syarat subjektif pajak dalam negeri adalah orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia. Sedangkan syarat objektif pajak untuk diri wajib pajak orang pribadi adalah memiliki penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), yaitu Rp54.000.000 per tahun (Fikriningrum, 2012). Wajib pajak yang telah memenuhi syarat subjektif dan syarat objektif wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP di kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak (Inkiriwang, 2017).

Wajib pajak yang telah memiliki NPWP harus memenuhi kewajiban perpajakannya secara *self assessment*. *Self assessment system* mengharuskan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar serta melaporkan sendiri jumlah pajak terutang yang menjadi kewajibannya (Tiraada, 2013). Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan perpajakan (Suhendri, 2015). Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk menaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara (Putri & Setiawan, 2017).

Sebagai salah satu wajib pajak orang pribadi dalam negeri, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu pilar penting yang mendukung perekonomian di Indonesia. Hal ini karena UMKM dapat menyerap tenaga kerja dan menaikkan tingkat kesejahteraan pelakukannya. UMKM memegang peran strategis dalam struktur perekonomian nasional (Irmawati & Hidayatulloh, 2019). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS, 2018), kontribusi UMKM pada PDB Indonesia mencapai 61% atau sekitar Rp8.952 triliun dari total sebesar Rp14.837 triliun di 2018. UMKM juga berpotensi menjadi kontributor yang besar karena sektor ini dapat menyerap tenaga kerja hingga 97% dari total tenaga kerja yang ada (Avisena, 2020). Kontribusi UMKM yang sangat besar juga dipengaruhi oleh banyaknya jumlah UMKM yang ada di Indonesia. Jumlah unit UMKM di tahun 2018 mencapai 64,1 juta unit atau setara dengan 99,9% dari total jumlah unit usaha di Indonesia, yaitu sebesar 64,2 juta (Thaha, 2020). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa peranan UMKM dalam perekonomian harus ikut diperhitungkan dalam proses merencanakan suatu kebijakan di bidang perpajakan. Banyaknya pelaku usaha UMKM bila diperhatikan secara seksama merupakan potensi yang akan berdampak pada peningkatan perilaku kepatuhan pajak (Fuadi & Mangoting

, 2013).

Restoran merupakan salah satu UMKM yang dapat ditemui hampir di setiap daerah. Keberadaan restoran atau tempat makan sejenisnya semakin menjamur seiring dengan tingkat perkembangan suatu daerah (Ulfah, 2018). Sebagai salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Sumatera Utara, Kabupaten Asahan merupakan daerah yang memiliki banyak restoran di dalam kewasannya. Berdasarkan data statistik Kabupaten Asahan (2018), industri makanan dan minuman merupakan industri yang paling banyak berdiri di Kabupaten Asahan. Dari total 103 industri yang ada, sebanyak 81 industri diantaranya merupakan industri pengolahan makanan dan minuman yang mana didominasi oleh restoran dan tempat makan sejenisnya (BPS Kabupaten Asahan, 2018).

Pemilik atau manajer restoran beranggapan bahwa semua kebijakan dan fasilitas yang dikeluarkan pemerintah dapat langsung otomatis dimanfaatkan (Avisena, 2020). Padahal untuk dapat menggunakan fasilitas yang diberikan pemerintah, para pelaku usaha restoran harus memenuhi syarat-syarat dan melakukan permohonan sesuai dengan prosedur yang telah diatur dalam kebijakan tersebut. Sehingga perlu adanya pengetahuan yang dimiliki oleh para pelaku usaha restoran untuk memahami peraturan perpajakan yang berlaku.

Pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan adalah proses wajib pajak memahami tentang perpajakan dan menerapkan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Dharma, 2016). Pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak. Rendahnya pemahaman mengenai peraturan perpajakan dapat memengaruhi wajib pajak pelaku usaha restoran dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Cahyani & Noviri, 2019). Sebagai contoh, ada pelaku usaha restoran yang tidak mengetahui batasan omzet yang diperbolehkan untuk menggunakan fasilitas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu (Selanjutnya disebut PP 23 Tahun 2018). Pelaku usaha restoran tersebut juga tidak mengetahui berapa lama jangka waktu fasilitas PP 23 Tahun 2018 boleh dipergunakannya selaku wajib pajak. Hal tersebut hanyalah salah satu contoh dari sekian banyaknya masalah perpajakan yang dialami oleh wajib pajak pelaku usaha restoran yang berada di Kabupaten Asahan.

PP 23 Tahun 2018 juga mengatur Subjek Pajak yang dikenakan Pajak Penghasilan final. Subjek Pajak tersebut meliputi orang pribadi, badan berbentuk koperasi, persekutuan, komanditer, firma, dan perseroan terbatas kecuali wajib pajak badan yang memilih untuk dikenakan Pajak Penghasilan berdasarkan tarif pasal 17 ayat (1a) dan (2a) atau pasal 31E UU PPh. PP 23 Tahun 2018 juga menetapkan kriteria wajib pajak, yakni pelaku usaha yang memiliki omzet di bawah Rp4,8 miliar per tahun (Prakosa & Hidayatulloh, 2019). Wajib pajak pelaku usaha restoran harus memiliki pemahaman yang baik terkait peraturan ini terutama tentang penurunan tarif final menjadi 0,5%. Perubahan peraturan tersebut akan memudahkan wajib pajak UMKM dalam melakukan perhitungan dan pembayaran pajaknya (Cahyani & Noviri, 2019).

Sosialisasi dan edukasi merupakan hal yang penting dilakukan oleh Negara kepada seluruh masyarakat. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak berkewajiban melakukan pembinaan atau penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan secara optimal (Prajogo & Widuri, 2013). Sosialisasi perpajakan dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena dengan semakin banyaknya sosialisasi tentang perpajakan dilakukan, baik secara langsung maupun tidak langsung akan memberikan pemahaman kepada wajib pajak tentang peraturan perpajakan sehingga tercipta wajib pajak yang patuh (Febri & Sulistiyani, 2018).

Pelayanan pada administrasi perpajakan merupakan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban

perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada laba (Jotopurnomo & Mangoting, 2013). Kualitas pelayanan pajak yang dilakukan oleh fiskus memiliki pengaruh yang besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak (Supadmi, 2009).

Menurut Fuadi & Mangoting (2013), kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak merupakan faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Akan tetapi, berdasarkan penelitian lapangan yang dilakukan oleh Zuhair (2018), ditemukan hasil yang bertolak belakang. Zuhair (2018) menginvestigasi dengan teknik menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak pelaku usaha kafe di Yogyakarta. Hasil pengujian membuktikan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemungkinan hal tersebut terjadi karena wajib pajak yang menjadi responden dalam penelitian tersebut secara keseluruhan merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah terkait dengan perpajakan masih di bawah harapan para wajib pajak atau belum memenuhi ekspektasi para wajib pajak, yang kemudian berdampak pada rendahnya penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus sehingga membuat mereka enggan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hal-hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib dan hambatan yang dialami oleh wajib pajak pelaku usaha restoran khususnya di Kabupaten Asahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Penelitian dilakukan dengan menganalisis teori yang menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan kenyataan pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak pelaku usaha restoran di Kabupaten Asahan. Bagian selanjutnya dari artikel ini disajikan dengan sistematika berupa: kajian pustaka, metode, hasil dan pembahasan, serta penutup.

KAJIAN PUSTAKA

Jackson dan Milliron (1986) mengemukakan teori bahwa wajib pajak yang patuh adalah orang pribadi atau badan yang melaporkan pajaknya secara benar, lengkap, tepat waktu dan membayar penuh seluruh hutang pajaknya tanpa adanya paksaan dari pihak otoritas pajak. Jackson dan Milliron (1986) juga menjelaskan bahwa seorang wajib pajak dapat dikatakan sebagai wajib pajak yang patuh apabila dirinya melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, seperti melaporkan pajaknya secara benar dan lengkap serta melakukan pembayaran pajak secara tepat waktu (Jackson & Milliron, 1986). Teori tersebut juga memiliki kesamaan dengan definisi kepatuhan pajak yang dikemukakan oleh Nurmantu (2003). Nurmantu (2003) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai suatu kondisi atau keadaan dimana seorang wajib pajak memenuhi segala kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Nurmantu (2003) juga menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu kondisi dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal dan tentunya sesuai dengan peraturan dalam undang-undang perpajakan yang berlaku. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu kondisi dimana wajib pajak secara substantif atau hakekatnya telah memenuhi semua ketentuan material perpajakan dan tentunya sesuai dengan isi dan jiwa dari undang-undang perpajakan yang berlaku (Nurmantu, 2003).

Penelitian difokuskan pada kepatuhan pajak dari sisi kepatuhan formal sebagaimana yang dijelaskan oleh Nurmantu (2003). Berdasarkan teori yang dijelaskan oleh Nurmantu (2003), akan dijelaskan bagaimana kepatuhan wajib pajak pelaku usaha restoran di Kabupaten Asahan dengan cara menggunakan data penyeteroran dan pelaporan pajak penghasilan pelaku

usaha restoran di Kabupaten Asahan. Melalui kombinasi teori dan data yang digunakan, penulis dapat menjelaskan bagaimana kepatuhan wajib pajak pelaku usaha restoran di Kabupaten Asahan dari sisi kepatuhan formal perpajakan. Selain itu, penulis juga meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak dan hambatan yang dihadapi wajib pajak pelaku usaha restoran di Kabupaten Asahan dalam mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku.

Terdapat penelitian terdahulu yang menjadi arah dan dasar penulis dalam melakukan penelitian tentang kepatuhan pajak. Jackson dan Milliron (1986) menyelidiki pengaruh empat belas variabel kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel kepatuhan tersebut adalah usia, jenis kelamin, edukasi, tingkat pendapatan, sumber pendapatan, pekerjaan, pengaruh teman sebaya, etika, keadilan, kompleksitas, perlakuan otoritas perpajakan, sanksi, kemungkinan diperiksa dan tarif pajak. Metode yang digunakan pada penelitian tersebut adalah metode survei, eksperimen, model analitik dan analisis regresi. Hasil pengujian menyimpulkan bahwa terdapat beberapa variabel yang memberikan pengaruh besar pada kepatuhan wajib pajak dan terdapat beberapa variabel yang tidak terlalu memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak (Jackson & Milliron, 1986). Penelitian menggunakan variabel edukasi, perlakuan otoritas perpajakan dan sanksi dengan argumen bahwa variabel-variabel dimaksud banyak digunakan oleh para peneliti lainnya.

Studi lainnya dilakukan terhadap wajib pajak restoran yang berada di Kota Solo dan Yogyakarta (Zuhair, 2018). Zuhair (2018) lebih berfokus pada kepatuhan wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak restoran yang merupakan bagian dari pajak daerah. Sedangkan penulis melakukan penelitian yang akan lebih berfokus pada kepatuhan wajib pajak yang melakukan pelaporan dan pembayaran atas pajak penghasilan usahanya yang merupakan pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat.

Riset yang dilakukan oleh Cahyani dan Noviari (2019) meneliti tentang faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja. Pada penelitian tersebut Cahyani dan Noviari (2019) memilih beberapa variabel yang akan diuji pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja. Beberapa variabel itu adalah pengaruh tarif pajak yang dikenakan, pemahaman wajib pajak terhadap perpajakan dan sanksi perpajakan. Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa pengaruh tarif pajak yang dikenakan, pemahaman wajib pajak terhadap perpajakan dan sanksi perpajakan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian tersebut juga memberikan saran untuk meneliti pengaruh variabel lain seperti modernisasi sistem administrasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Cahyani & Noviari, 2019).

Muliasari dan Setiawan (2010) menjelaskan bahwa kesadaran perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku dan dilakukan secara sukarela. Indikator kesadaran pajak dapat ditandai dengan wajib pajak mengetahui dan memahami undang-undang perpajakan, mengetahui dan memahami fungsi pajak sebagai sumber pembiayaan negara, dan memahami kewajiban perpajakan yang harus dilakukan seperti menghitung, membayar, dan melaporkan pajak secara sukarela. Kesadaran pajak dapat ditingkatkan melalui pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dan adanya undang-undang perpajakan yang mencantumkan tata cara perpajakan yang berguna untuk membantu wajib pajak dalam mengetahui bagaimana cara memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya menjadi peran yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Muliari & Setiawan, 2010).

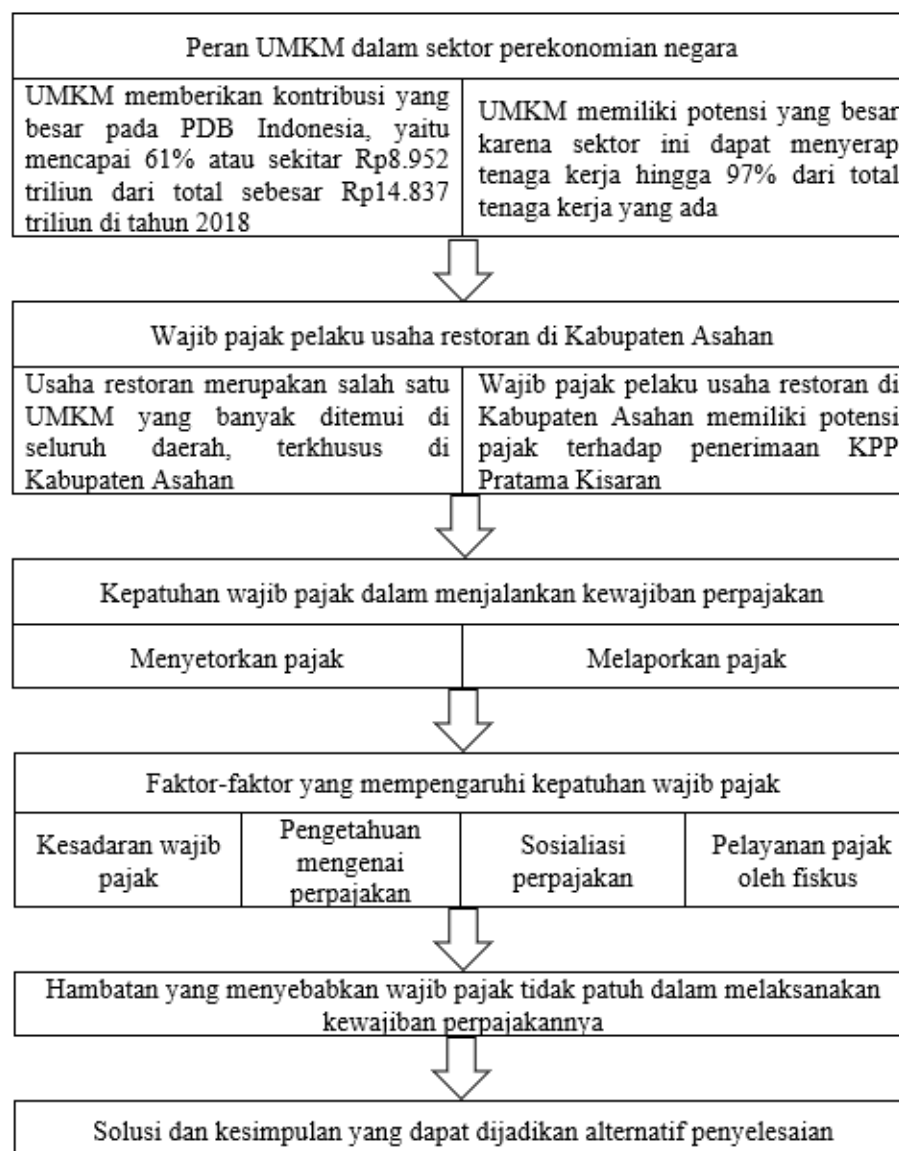
Pengetahuan adalah suatu proses dimana seseorang atau sekelompok orang mengerti, paham, dan mengetahui sesuatu yang memiliki tujuan. Pengetahuan mengenai perpajakan

merupakan cara seorang wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang sedang berlaku. Pengetahuan mengenai perpajakan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajaknya secara lengkap dan benar. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak maka akan semakin baik pula sikap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku (Hendri, 2016).

Sosialisasi merupakan suatu proses bimbingan individu ke dalam dunia sosial. Sosialisasi dilakukan dengan cara mendidik individu tentang kebudayaan yang harus dimiliki dan diikutinya, agar individu tersebut menjadi anggota yang baik dalam masyarakat dan dalam berbagai kelompok khusus, sosialisasi dapat dianggap sama dengan pendidikan (Nasution, 2009). Apabila dikaitkan dengan sektor perpajakan, konsep sosialisasi ini dapat menjadi dasar terbentuknya kegiatan sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sosialisasi perpajakan adalah sebuah program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan memberikan pemahaman dan kesadaran kepada masyarakat tentang pentingnya membayar pajak sebagai bagian dalam kehidupan berbangsa dan bernegara (Winerungan, 2013).

Sosialisasi perpajakan ini biasanya dilakukan dalam bentuk kegiatan penyuluhan yang dilakukan oleh para fiskus kepada masyarakat. Kegiatan penyuluhan tersebut dapat berupa mengadakan seminar-seminar tentang perpajakan, memberikan pelatihan kepada badan pemerintah maupun swasta, memasang iklan atau spanduk yang bertemakan pajak, dan kegiatan lainnya yang bertujuan untuk menimbulkan pemahaman tentang pajak kepada masyarakat. Dengan sosialisasi ini diharapkan masyarakat menjadi paham dan mengerti tentang pentingnya membayar pajak serta mengetahui sanksi yang diterima apabila tidak membayar pajak. Dengan demikian sosialisasi perpajakan ini dapat menimbulkan kepatuhan dari wajib pajak, sehingga secara otomatis tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin bertambah dan selaras dengan penerimaan negara dari sektor pajak yang akan semakin meningkat (Winerungan, 2013).

Pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak kepada wajib pajak dengan tujuan membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Fuadi & Mangoting, 2013). Dalam studinya Fuadi & Mangoting (2013) juga menyatakan bahwa Direktorat Jenderal Pajak perlu memperhatikan dan meningkatkan pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak, hal ini bertujuan agar menunjang kebutuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang selanjutnya akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin baik pelayanan pajak yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak, maka akan semakin tinggi kemauan wajib pajak untuk membayar pajaknya secara sukarela. Sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Fuadi & Mangoting, 2013). Kerangka pikir yang penulis ajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

METODE

Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan yang dilakukan dengan teknik pengumpulan informasi yang relevan terkait topik dan masalah penelitian. Informasi tersebut diperoleh dari buku-buku ilmiah, karangan ilmiah, peraturan-peraturan, laporan penelitian dan sumber tertulis ilmiah lain. Pendekatan ini dilakukan dengan teknik membaca dan memahami teori serta pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Data pustaka yang digunakan bersifat siap pakai dan dapat diakses secara *online* melalui *website* penyedia buku dan jurnal ilmiah. Informasi dari data pustaka tersebut digunakan sebagai dasar dalam menjelaskan dan menjawab permasalahan yang terdapat pada penelitian. Penulis menggunakan pendekatan ini karena untuk memberikan acuan bagi penulis dalam menjelaskan teori-teori yang mempengaruhi kepatuhan pajak dan menjadi referensi bagi penulis dalam memperkuat jawaban atas masalah yang dibahas pada penelitian ini.

Selanjutnya, penulis menggunakan teknik wawancara dengan bentuk *semi-structured interviews*. Teknik wawancara ini dilakukan dengan cara bertatap muka secara langsung kepada Informan yang bertujuan untuk memperoleh data yang lebih luas dan bebas dari bias. Informan

yang diwawancarai pada penelitian ini merupakan wajib pajak pelaku usaha restoran yang berada di Kabupaten Asahan (Informan 1) dan seorang *account representative* yang bertugas di KPP Pratama Kisaran (Informan 2) yang memiliki pengetahuan terkait kepatuhan para wajib pajak pelaku usaha restoran di Kabupaten Asahan. Penulis memilih Informan tersebut untuk mendapatkan pernyataan dan penjelasan tentang pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dari kedua belah pihak, yaitu dari sisi pelaku usaha restoran selaku wajib pajak dan dari sisi *account representative* selaku fiskus yang mengawasi tindakan dan perilaku kepatuhan wajib pajak.

Wawancara ini dilakukan dengan cara *one-to-one interviews* sehingga Informan dapat menjawab pertanyaan peneliti secara leluasa tanpa ada pengaruh dari partisipan lain. Wawancara ini direkam menggunakan telepon seluler dan disimpan dalam bentuk audio. Rekaman wawancara ini selanjutnya akan diproses lebih lanjut oleh penulis sehingga menjadi data primer yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang terdapat pada penelitian ini. Penulis melakukan observasi di KPP Pratama Kisaran. Observasi tersebut dilakukan untuk mengetahui bagaimana fakta di lapangan seputar tentang pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui besarnya kontribusi pembayaran Pajak Penghasilan pelaku usaha restoran di Kabupaten Asahan terhadap penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Kisaran, maka perlu melihat data penerimaan Pajak Penghasilan dari wajib pajak pelaku usaha restoran dan data penerimaan Pajak Penghasilan secara umum di KPP Pratama Kisaran. Berikut data yang penulis terima dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi di KPP Pratama Kisaran:

Tabel 1. Penerimaan Pajak Penghasilan WP Usaha Restoran

Tahun Pajak	Penerimaan PPh dari WP Usaha Restoran	Penerimaan PPh Secara Umum	Perbandingan Penerimaan PPh
2015	174.363.199	436.552.712.480	0,0399%
2016	204.161.358	509.220.173.482	0,0401%
2017	189.036.250	282.138.749.159	0,0670%
2018	172.843.996	516.475.974.508	0,0335%
2019	198.510.072	469.132.217.143	0,0423%

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Kisaran (2021)

Tabel 1 menjelaskan bahwa penerimaan Pajak Penghasilan dari wajib pajak pelaku usaha restoran di Kabupaten Asahan tidak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap total penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Kisaran. Penerimaan Pajak Penghasilan yang berasal dari wajib pajak pelaku usaha restoran hanya berkisar di nominal ratusan juta rupiah. Sedangkan, total penerimaan Pajak Penghasilan yang tercatat di KPP Pratama Kisaran mencapai nominal ratusan miliar rupiah di setiap tahunnya. Bahkan apabila dilihat dari bentuk persentase perbandingan antara penerimaan Pajak Penghasilan dari wajib pajak pelaku usaha restoran dengan total penerimaan Pajak Penghasilan secara umum di KPP Pratama Kisaran, jumlah penerimaan Pajak Penghasilan dari wajib pajak pelaku usaha restoran terhadap total penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Kisaran tidak pernah mencapai angka 0,01% (nol koma nol satu persen). Hal ini menjelaskan bahwa pembayaran Pajak Penghasilan yang dilakukan oleh wajib pajak pelaku usaha restoran hanya memberikan kontribusi yang sangat kecil terhadap penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Kisaran.

Mayoritas wajib pajak pelaku usaha restoran di Kabupaten Asahan menggunakan PP 23 Tahun 2018 sebagai dasar perhitungan jumlah kewajiban perpajakan yang harus dibayarkan atas usaha restaurannya. Pandangan penulis ini diperkuat dengan pernyataan Informan 2. Melalui wawancara yang penulis lakukan, Informan 2 menyatakan bahwa pada umumnya para pelaku usaha restoran di Kabupaten Asahan menggunakan tarif sesuai PP 23 Tahun 2018, yaitu tarif sebesar 0,5% yang kemudian dikalikan dengan omzet perbulan atas usahanya. Adapun alasannya karena para pelaku usaha restoran ini termasuk dalam kelompok wajib pajak UMKM dan mayoritas para pelaku usaha restoran ini penghasilan brutonya tidak melebihi 4,8 miliar dalam setahun.

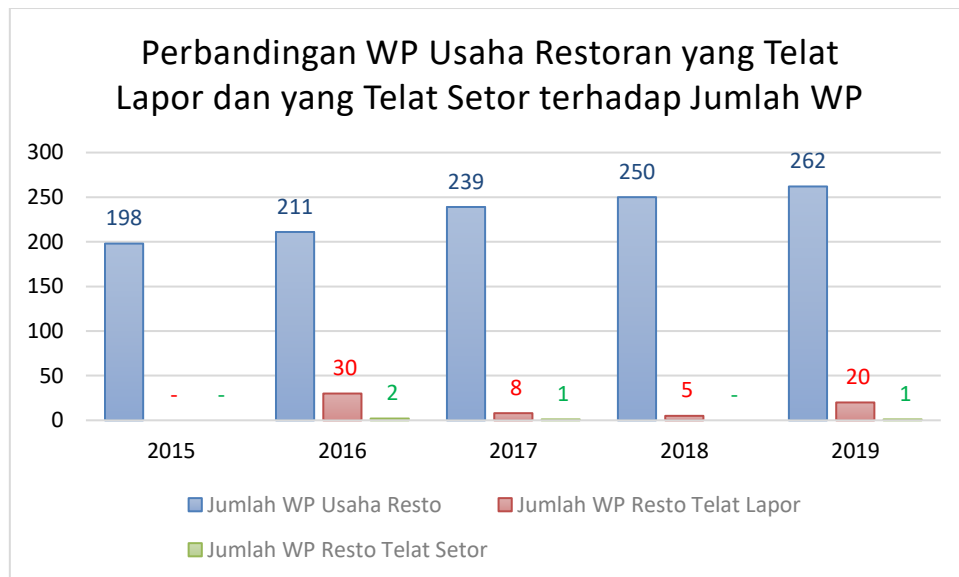
Pembayaran Pajak Penghasilan yang dilakukan oleh setiap wajib pajak pelaku usaha restoran dapat dikatakan cukup kecil karena hanya dikenakan sebesar 0,5% dari besarnya penghasilan bruto atas usaha setiap bulannya. Namun, nilai pengenaan pajak tersebut tetap perlu diapresiasi. Dengan kecilnya tarif pajak yang dikenakan, wajib pajak akan cenderung lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya karena wajib pajak merasa tidak terlalu terbebani untuk membayar pajaknya. Hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan juga akan memberikan efek pada peningkatan penerimaan pajak. Pendapat ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2008). Santoso (2008) menyatakan bahwa pada tingkat penghasilan tertentu yang dilaporkan, tarif pajak akan berpengaruh negatif terhadap *utility* wajib pajak. Semakin rendah tarif pajak yang dikenakan, maka akan semakin meningkatkan *utility* wajib pajak dan akan memberikan inisiatif bagi wajib pajak untuk melaporkan penghasilannya kepada administrasi perpajakan (Santoso, 2008).

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Usaha Restoran di Kabupaten Asahan dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakannya

Tingkat kepatuhan pajak di suatu daerah dapat dilihat melalui perilaku para wajib pajaknya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan teori yang diungkapkan oleh Jackson dan Milliron (1986), wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila wajib pajak tersebut melaporkan SPT-nya secara benar, lengkap, dan tepat waktu, serta melakukan pembayaran pajak secara penuh atas seluruh hutang pajaknya tanpa adanya paksaan dari pihak otoritas perpajakan.

Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepatuhan pajak para wajib pajak pelaku usaha restoran di Kabupaten Asahan, maka penulis menyajikan data berupa jumlah wajib pajak yang terlambat menyampaikan atau melaporkan SPT Tahunan di akhir tahun pajak dan jumlah wajib pajak yang terlambat melakukan pembayaran atau penyetoran Pajak Penghasilannya pada masa pajaknya di dalam satu tahun pajak. Selanjutnya data ini akan dibandingkan dengan jumlah seluruh wajib pajak pelaku usaha restoran di Kabupaten Asahan yang tercatat di KPP Pratama Kisaran dalam lima tahun terakhir. Berikut data yang berasal dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi di KPP Pratama Kisaran.

Gambar 2. Grafik Perbandingan Wajib Pajak Pelaku Usaha Resto yang Tidak Patuh terhadap Jumlah Wajib Pajak Pelaku Usaha Resto



Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Kisaran (2021)

Berdasarkan data yang ditampilkan pada grafik, dapat dilihat bahwa pelaku usaha restoran yang terlambat melakukan pembayaran pajaknya jumlahnya sangat sedikit setiap tahunnya, yaitu satu atau dua wajib pajak saja. Hal ini menandakan bahwa untuk kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak, wajib pajak pelaku usaha restoran di Kabupaten Asahan memiliki tingkat kepatuhan yang cukup tinggi.

Namun, berbeda halnya dengan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban pelaporan pajak. Terjadi kenaikan dan penurunan pada jumlah wajib pajak pelaku usaha restoran yang terlambat melaporkan SPT-nya di tahun pajak 2015 sampai dengan 2019. Fluktuasi tersebut karena dipengaruhi oleh bertambahnya jumlah wajib pajak perlaku usaha restoran di setiap tahunnya. Penambahan jumlah wajib pajak pelaku usaha restoran ini dapat diklasifikasikan menjadi dua kelompok, yaitu wajib pajak pelaku usaha restoran yang sebelumnya telah memiliki NPWP dan wajib pajak pelaku usaha restoran yang baru pertama kali memiliki NPWP. Wajib pajak pelaku usaha restoran yang sebelumnya telah memiliki NPWP biasanya telah patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya karena wajib pajak tersebut berpengalaman. Sedangkan, wajib pajak pelaku usaha restoran yang baru pertama kali memiliki NPWP biasanya belum mengetahui dan menyadari sepenuhnya dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Terkait klasifikasi wajib pajak pelaku usaha restoran menjadi dua, dan penyebab kelalaian wajib pajak baru dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya diperkuat dengan pernyataan dan penjelasan Informan 2. Informan 2 menjelaskan bahwa wajib pajak pelaku usaha restoran dapat dibagi menjadi dua kelompok. Pertama, pelaku usaha restoran yang merupakan wajib pajak lama atau telah memiliki NPWP sebelumnya dan usaha restoran yang ia buka hanya menambah jenis usaha atas nama NPWP wajib pajak tersebut. Kedua, wajib pajak pelaku usaha restoran yang merupakan wajib pajak baru atau baru memiliki NPWP atas usahanya pertama kali yang berupa restoran yang baru ia buka. Untuk para wajib pajak yang masuk pada kelompok pertama biasanya memiliki tingkat kepatuhan pajak yang sudah baik karena wajib pajak tersebut telah memiliki pengalaman dalam melakukan pembayaran pajak dan pelaporan SPT Tahunan. Sedangkan, untuk para wajib pajak yang masuk pada kelompok kedua biasanya memiliki tingkat kepatuhan pajak yang relatif rendah karena wajib pajak

tersebut masih belum memahami apa-apa saja kewajiban perpajakan yang harus ia lakukan dan bagaimana cara melakukan kewajiban perpajakan tersebut dengan baik sesuai peraturan perpajakan. Dalam hal ini, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak pelaku usaha restoran di Kabupaten Asahan.

Hambatan Bagi Pelaku Usaha Restoran di Kabupaten Asahan dalam Menjalankan Kewajiban Perpajakannya

Kesadaran terhadap perpajakan merupakan sebuah komponen yang tidak dapat dipisahkan dalam membentuk wajib pajak yang patuh terhadap perpajakan. Tanpa adanya kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, maka akan sulit untuk mewujudkan sikap wajib pajak yang patuh dan taat terhadap ketentuan perpajakan (Muliari & Setiawan, 2010). Pernyataan ini juga diperkuat dengan penjelasan Informan 2. Ia menyatakan bahwa hambatan yang menyebabkan tingkat kepatuhan pajak menjadi rendah karena rendahnya kesadaran dan rasa keingintahuan wajib pajak dalam memperoleh informasi terkait kewajiban perpajakan yang harus ia lakukan.

Pemberian pemahaman tentang perpajakan kepada wajib pajak juga merupakan suatu hal yang penting. Tanpa adanya pengetahuan yang dimiliki wajib pajak tentang ketentuan perpajakan, maka sangat tidak mungkin kepatuhan pajak dapat terwujud sebagaimana mestinya. Pengetahuan wajib pajak tentang ketentuan perpajakan yang sangat minim akan menyebabkan terhambatnya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara patuh dan sesuai dengan peraturan perpajakan. Pendapat penulis diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Murni Julianti (2014). Murni Julianti (2014) menyatakan bahwa wajib pajak akan cenderung tidak menjadi patuh ketika tidak memahami peraturan perpajakan (Julianti, 2014).

Informan 1 menyatakan bahwa tidak dapat langsung memahami peraturan dan ketentuan perpajakan yang dikeluarkan pemerintah. Ia juga menyatakan bahwa peraturan perpajakan terlalu banyak dan dapat berubah-ubah di setiap tahunnya, sehingga menyulitkan untuk memahami peraturan perpajakan yang berlaku saat ini. Hal tersebut yang menyebabkan orang-orang malas membayar pajak, karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang kewajiban perpajakan yang harus dilakukan. Informan 1 juga menjelaskan bahwa yang menjadi hambatan bagi wajib pajak pelaku usaha restoran adalah karena kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam memahami kewajiban perpajakan apa yang harus ia lakukan setelah terdaftar menjadi wajib pajak dan memiliki NPWP. Sehingga untuk mengatasi permasalahan rendahnya pengetahuan wajib pajak terhadap perpajakan, maka perlu dilakukannya penyuluhan dan sosialisasi perpajakan.

Informan 2 menguraikan setidaknya telah dilakukan 36 kali kegiatan penyuluhan dan sosialisasi dalam setahun kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kisaran. Sosialisasi itu biasanya dilakukan dengan mengelompokkan wajib pajak secara tematik, seperti kelompok wajib pajak UMKM, kelompok wajib pajak yang bergerak di bidang industri manufaktur, kelompok wajib pajak yang melakukan penyerahan jasa, dan lain-lain. Kemudian setelah dikelompokkan, para wajib pajak tersebut dikirimkan surat berupa surat undangan untuk menghadiri kegiatan sosialisasi perpajakan secara langsung di KPP Pratama Kisaran. Metode penyuluhan tersebut dapat dilakukan apabila kondisi memungkinkan untuk dilaksanakannya program penyuluhan perpajakan secara *offline* atau bertatap muka secara langsung. Namun, di tengah kondisi pandemi tidak memungkinkan untuk melakukan penyuluhan perpajakan secara *offline* karena ada prosedur kesehatan yang harus dipenuhi seperti menjaga jarak (*social distancing*), tidak berkerumun serta menghindari kontak fisik dengan orang lain (*physical distancing*). Sehingga, metode penyuluhan dan sosialisasi termasuk kelas pajak yang dapat dilakukan oleh KPP Pratama Kisaran berupa *online*.

Informan 2 menjelaskan terdapat beberapa hambatan yang menyebabkan wajib pajak tidak mendapatkan sosialisasi tentang perpajakan melalui program penyuluhan perpajakan yang dilakukan KPP Pratama Kisaran. Pertama, untuk penyuluhan perpajakan secara *offline*. Penyebab tidak terselenggaranya sosialisasi perpajakan secara baik karena banyak wajib pajak yang tidak hadir pada saat diundang untuk datang ke kantor. Alasan para wajib pajak tersebut karena tidak dapat meninggalkan usaha mereka pada saat diundang untuk datang langsung ke kantor. Adapun kendala berikutnya adalah surat undangan dari kantor tidak sampai ke tangan wajib pajak. Hal ini terjadi karena banyak alamat wajib pajak yang tidak tercantum dengan jelas, terkadang alamat yang tercatat pada sistem hanya berupa nama dusun/desanya saja. Bahkan ketika dihubungi melalui telepon banyak nomor telepon wajib pajak yang tercantum pada sistem tidak valid atau sudah tidak aktif lagi. Kedua, untuk penyuluhan perpajakan secara *online*. Penyebab tidak terselenggaranya sosialisasi perpajakan secara baik karena kurangnya rasa ketertarikan wajib pajak dalam mengikuti kegiatan sosialisasi perpajakan secara *online*. Padahal informasi tentang penyelenggaraan sosialisasi perpajakan telah disebarluaskan melalui media sosial seperti *Instagram*, *Twitter* dan *Facebook*. Adapun kendala lainnya yaitu buruknya kualitas jaringan yang dimiliki wajib pajak pada saat mengikuti sosialisasi secara *online*. Sehingga wajib pajak tidak dapat mendengarkan penjelasan dari pemateri dengan jelas dan wajib pajak tidak dapat menyerap ilmu yang diberikan oleh pemateri dengan maksimal.

Berdasarkan sisi pelayanan perpajakan yang diberikan, KPP Pratama Kisaran melalui seksi pelayanan melakukan pelayanan terhadap wajib pajak yang ingin memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan observasi dan pengalaman penulis di KPP Pratama Kisaran, para pegawai yang bertugas di seksi pelayanan memberi pelayanan sesuai dengan ketentuan. Salah satu tugas di seksi pelayanan yang sering ramai dikunjungi wajib pajak adalah pelaporan SPT secara *online* melalui aplikasi *e-Filing*. Aplikasi *e-Filing* ini merupakan salah satu bentuk kemajuan teknologi di bidang perpajakan, yang awalnya pelaporan SPT menggunakan kertas atau secara manual, tetapi sekarang sudah bisa melakukan pelaporan SPT secara *online* melalui perangkat elektronik seperti *smartphone* ataupun laptop.

Terdapat beberapa kendala yang menjadi hambatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan di tengah era kecanggihan teknologi saat ini. Kemudahan pelaporan SPT secara *online* menggunakan aplikasi *e-Filing* ternyata masih menimbulkan beberapa keluhan dari para wajib pajak. Pada saat observasi, penulis menjumpai pelaku usaha restoran dengan inisial BD (usia 46 tahun, pemilik restoran BRB). Beliau menyatakan tidak memahami kolom-kolom isian yang terdapat pada aplikasi *e-Filing*. Sehingga untuk melakukan pelaporan SPT secara *online* melalui aplikasi *e-Filing*, ia harus dibantu oleh salah satu pelanggan setianya yang juga merupakan pegawai pajak di KPP Pratama Kisaran. Pernyataan BD tersebut juga sejalan dengan masukan dan pendapat dari Informan 1 yang juga merupakan wajib pajak pelaku usaha restoran. Informan 1 memberikan masukan untuk bisa lebih memperjelas lagi hal-hal yang ada pada tiap-tiap kolom yang terdapat pada aplikasi *e-Filing*, sehingga setiap orang memahami apa saja yang perlu diisi pada kolom-kolom tersebut.

kendala lainnya yang sering terjadi dalam pelaporan SPT melalui *e-Filing* ini adalah lamanya proses pengisian *e-Filing* yang disebabkan oleh lambatnya pengiriman *token* untuk masuk ke *e-mail* wajib pajak dan terjadinya *overload server* yang menyebabkan pengisian *e-Filing* dapat terhenti. Bahkan dalam kondisi terburuknya, wajib pajak yang telah lama mengantri harus pulang karena DJP Online mengalami *overload server*, sehingga menyebabkan aplikasi *e-Filing* tidak dapat diakses. Hal ini menyebabkan banyak wajib pajak yang merasa tidak puas dengan pelayanan perpajakan dan juga dapat menghambat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Tabel 2. Matriks Pembahasan atas Hambatan yang Dihadapi Wajib Pajak Pelaku Usaha Restoran di Kabupaten Asahan

Judul Masalah	Hambatan yang Dihadapi	Ringkasan Pembahasan
Hambatan Bagi Pelaku Usaha Restoran di Kabupaten Asahan dalam Menjalankan Kewajiban Perpajakannya	a) Kurangnya kesadaran wajib pajak b) Minimnya pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan c) Kurangnya rasa ketertarikan wajib pajak dalam mengikuti sosialisasi perpajakan d) Tidak tersampainya undangan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak e) Buruknya kualitas jaringan internet saat mengikuti sosialisasi pajak secara <i>online</i> f) Kendala teknis terkait penggunaan aplikasi <i>e-Filing</i>	Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, terdapat beberapa hambatan yang dihadapi wajib pelaku usaha restoran di Kabupaten Asahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hambatan itu dapat berasal dari kondisi internal maupun kondisi eksternal wajib pajak. Hambatan yang berasal dari internal wajib pajak ialah seperti butir a), butir b), dan butir c). Sedangkan, hambatan yang berasal dari eksternal wajib pajak ialah sebagaimana tercantum dalam butir d), butir e), dan butir f). Hambatan-hambatan tersebut harus segera diatasi, baik dari sisi wajib pajak maupun dari sisi DJP selaku instansi pemerintah. Sehingga dengan berkurangnya hambatan yang dihadapi wajib pajak, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Sumber: hasil observasi diolah

PENUTUP**Simpulan**

Terdapat beberapa hambatan bagi wajib pajak pelaku usaha restoran di Kabupaten Asahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hambatan utama yang menjadi kendala wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya adalah kurangnya kesadaran dan pengetahuan wajib pajak mengenai kewajiban perpajakan yang harus ia lakukan setelah memiliki NPWP. Sehingga perlu adanya sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama agar dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dan mengedukasi para wajib pajak yang belum memahami kewajiban perpajakannya, terutama para wajib pajak yang baru memulai usahanya dan baru pertama kali memiliki NPWP. Namun, juga terdapat beberapa kendala dalam sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Kisaran melalui program penyuluhan perpajakan, baik yang dilakukan secara *offline* ataupun secara *online*.

Adapun kendala pada saat dilakukannya penyuluhan perpajakan disebabkan oleh rendahnya tingkat ketertarikan wajib pajak terhadap perpajakan dan tidak tersampainya informasi tentang pelaksanaan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak. Untuk mengatasi kendala tersebut, KPP Pratama Kisaran harus dapat memperbaiki caranya dalam melakukan komunikasi kepada para wajib pajak agar mereka merasa tertarik untuk mengikuti program penyuluhan perpajakan. Dari sisi pelayanan, KPP Pratama Kisaran telah berusaha melakukan

pelayanan perpajakan yang terbaik kepada setiap wajib pajaknya. Di sisi lain, kendala dalam pelayanan perpajakan disebabkan oleh sistem pelaporan pajak secara *online* melalui aplikasi *e-Filing* dianggap masih menyulitkan wajib pajak. Bahkan kendala lain yang lebih buruk dapat terjadinya, seperti kondisi *overload server* yang menyebabkan aplikasi *e-Filing* dapat terhenti, sehingga menyebabkan wajib pajak terhambat dalam melaporkan pajaknya. Untuk menghadapi kendala tersebut, Direktorat Jenderal Pajak perlu untuk terus memperbarui dan meningkatkan kualitas sistem pelayanan perpajakan secara *online* agar dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Saran

Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik yang serupa agar menggunakan *mix-methods*, yaitu menggabungkan metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kualitatif. Hal ini dilakukan agar penelitian selanjutnya dapat menyandingkan data tingkat kepatuhan wajib pajak yang diolah melalui proses penelitian kuantitatif dengan data dan fakta tentang kepatuhan wajib yang didapatkan melalui proses penelitian kualitatif. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan untuk menambahkan variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Vol. 3, 126-142.
- Amachi, T. C., & Irma. (2019). Pengantar Perpajakan. Tangerang Selatan.
- APBN. (2020). Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2020. Retrieved November 23, 2020, from Kemenkeu.go.id: <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2020>
- Ardiati, W., & Mahdi. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 3, 22-31.
- Avisena, M. R. (2020). Insentif Pajak UMKM Minim Dimanfaatkan, Sosialisasi Digencarkan. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, Vol. 2, 112-120.
- BPS Kabupaten Asahan. (2018). Buku Saku Statistik Kabupaten Asahan. Kabupaten Asahan: Badan Pusat Statistik Kabupaten Asahan.
- BPS Kabupaten Asahan. (2019). Buku Saku Statistik Kabupaten Asahan. Asahan: Badan Statistik Kabupaten Asahan.
- Cahyani, L. G., & Noviari, N. (2019). Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol. 26, 1885-1911.
- Christover, A. P., & Rondonuwu, S. (2016). Pemahaman Ekstensifikasi Wajib Pajak dan Intensifikasi Pajak Terhadap Persepsi Fiskus Tentang Penerimaan Pajak. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 4, 1241-1253.
- Dharma, L. (2016). Pengaruh Gender, Pemahaman Perpajakan dan Religiusitas Terhadap Persepsi Penggelapan Pajak. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, Vol. 3, 1565-1578.
- Febri, D., & Sulistyani, T. (2018). Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Penghindaran Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *PERMANA*, Vol. 10, 15-26.
- Fikriningrum, W. K. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor

- Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari). Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- 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*, Vol. 1, 18-27.
- Hendri, N. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Pada UMKM di Kota Metro. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 12, 1-15.
- Inkiriwang, K. G. (2017). Perspektif Hukum Terhadap Upaya Penghindaran Pajak Oleh Suatu Badan Usaha. *Lex et Societatis*, Vol. 5, 13-18.
- Irmawati, J., & Hidayatulloh, A. (2019). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Yogyakarta. *Sistem Informasi, Keuangan, Auditing dan Perpajakan*, Vol. 3, 112-121.
- Jackson, B. R., & Milliron, V. C. (1986). Tax Compliance Research: Findings, Problems and Prospects. *Journal of Accounting Literature*, Vol. 5, 125-165.
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, Vol. 1, 49-54.
- Julianti, M. (2014). Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Membayar Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko Wajib Pajak sebagai Variabel Moderating. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Mardiasmo. (2009). Perpajakan Edisi Revisi 2009. Yogyakarta: CN. Andi Offset.
- Muliari, N., & Setiawan, P. (2010). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 22-31.
- Nasution, S. (2009). Sosiologi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurmantu, S. (2003). Pengantar Perpajakan Edisi 2. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Prajogo, J. N., & Widuri, R. (2013). Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan Persepsi Atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Wilayah Sidoarjo. *Tax & Accounting Review*, Vol. 3, 1-12.
- Prakosa, P. B., & Hidayatulloh, A. (2019). Analisis Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018: Sudut Pandang Pelaku UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, Vol. 20, 99-108.
- Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol. 18, 1112-1140.
- Sabil, Pujiwidodo, D., & Lestiningsih, A. S. (2018). Pengaruh e-SPT Pajak Penghasilan dan Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal SIKAP*, Vol. 2, 122-135.
- Santoso, W. (2008). Analisis Resiko Ketidakepatuhan Wajib Pajak sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Keuangan Publik*, Vol. 5, 85-137.
- Suhendri, D. (2015). Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Padang. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 3, 11-41.
- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, Vol. 4, 1-14.
- Thaha, A. F. (2020). Dampak COVID-19 Terhadap UMKM di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, 147-153.

- Tiraada, T. A. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 1, 999-1008.
- Ulfah, I. F. (2018). Analisis Laju Pertumbuhan Pajak Restoran dan Kontribusinya terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Informasi*, Vol. 3, 64-71.
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 1, 960-970.
- Yuliana, R., & Isharijadi. (2014). Pengaruh Sikap, Norma Subjektif dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, Vol. 3, 75-85.
- Zuhair. (2018). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Mengenai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Restoran di Kota Solo dan Yogyakarta). Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.