JUKESHUM
Jurnal Pengabdian Masyarakat
https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jukeshum/index

E-ISSN : 2774-4698
Vol. 5 No. 2, Juli 2025
Hal. 401-406

STRATEGY TO IMPROVE RESTAURANT TAXPAYER DISCIPLINE THROUGH ISSUING WARNING LETTERS

STRATEGI MENINGKATKAN KEDISIPLINAN WAJIB PAJAK RESTORAN MELALUI PEMBERIAN SURAT TEGURAN

Salsa Choirunnisa[1], Niniek Imaningsih[2], Cholid Fadil[3]
[1,2,3] Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia
E-mail Author: 22011010056@student.upnjatim.ac.id, niniekimaningsih@gmail.com, cholid_fadil.ep@upnjatim.ac.id

Submitted: 10/01/2025	**Reviewed:** 09/07/2025	**Accepted:** 05/08/2025

ABSTRACT

The strategy of directly delivering warning letters to restaurant taxpayers has proven effective in improving taxpayer discipline in Surabaya. This is reflected in the 50.11% increase in Restaurant Tax (PBJT) realization. Direct interaction between tax officers and taxpayers also provides education on the importance of tax payments and their benefits for regional development. Challenges faced, such as taxpayer resistance and restaurant closures, can be addressed through a proper approach and flexible delivery schedules. This study concludes that delivering warning letters is a strategic step to encourage tax compliance, ultimately contributing to an increase in Regional Original Revenue (PAD). Future recommendations include enhancing tax awareness programs and developing technology-based methods for delivering warning letters to improve efficiency.

Keywords: *Restaurant Tax, Warning Letter, Taxpayer Discipline*

ABSTRAK

Strategi pengiriman surat teguran secara langsung kepada wajib pajak restoran telah terbukti efektif dalam meningkatkan kedisiplinan wajib pajak di Kota Surabaya. Hal ini tercermin dari peningkatan realisasi Pajak Restoran (PBJT) sebesar 50,11%. Interaksi langsung antara petugas pajak dan wajib pajak juga memberikan edukasi terkait pentingnya pembayaran pajak dan manfaatnya bagi pembangunan daerah. Kendala yang dihadapi, seperti resistensi wajib pajak dan tutupnya restoran, dapat diatasi dengan pendekatan yang baik dan fleksibilitas jadwal pengiriman. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengiriman surat teguran merupakan langkah strategis untuk mendorong kepatuhan pajak, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Saran ke depan adalah meningkatkan program sosialisasi pajak dan mengembangkan metode pengiriman surat teguran berbasis teknologi untuk efisiensi yang lebih baik.

Kata Kunci: Pajak Restoran, Surat Teguran, Kedisiplinan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Pajak merupakan pungutan wajib dari rakyat yang dibayarkan pada negara. Setiap pajak yang dibayarkan masyarakat akan dimasukkan ke dalam kas negara yang kemudian nantinya akan dikembalikan pada masyarakat. Pengembalian ini dalam bentuk peningkatan

kesejahteraan bagi masyarakat. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang ada di pemerintah pusat maupun di pemerintah daerah. Pembangunan tersebut berupa pembangunan fasilitas kesehatan, pendidikan yang layak, serta fasilitas umum seperti penerangan jalan dan perbaikan jalan (Fitriano & Ferina, 2021). Pemungutan pajak merupakan suatu kegiatan yang dimulai dari penghimpunan objek dan subjek pajak, penentuan besaran pajak terutang, hingga kegiatan penagihan kepada wajib pajak serta pengawasan setoran pajak (Farizki et al., 2018).

Pajak Asli Daerah (PAD) Merupakan penerimaan yang diperoleh suatu daerah yang sumbernya asli dari perekonomian daerah itu sendiri. Jumlah penerimaan PAD menjadi cerminan dari tingkat kemandirian daerah tersebut. Saat Pendapatan Asli Daerah semakin besar maka menunjukkan bahwa daerah tersebut mampu untuk menyangga perekonomian daerahnya sendiri dan ketergantungan pada pemerintah pusat akan berkurang. Meningkatnya Pendapatan Asli daerah bisa menjadi bukti seberapa besar pemerintah daerah mendukung kegiatan perekonomian lokal daerah tersebut (Satria, 2024).

Peningkatan Pajak Asli Daerah (PAD) sangat diperlukan untuk memberi dukungan pada pembangunan daerah dan mengoptimalkan pelayanan publik. Salah satu cara untuk mewujudkan hal tersebut adalah melalui cara dengan menggali sumber-sumber potensial yang ada pada daerah, khususnya sektor restoran, terutama di Kota Surabaya yang memiliki potensi besar pada sektor tersebut. Pemerintah daerah perlu untuk mengadakan pengawasan terhadap sumber pendapatan lokal yang dapat memberi kontribusi pada PAD. Sumber-sumber PAD yang potensial perlu untuk digali hingga maksimal sesuai ketentuan dan peraturan yang diterapkan (Ernita, 2021).

Untuk mendukung hal tersebut, perlu adanya strategi seperti peningkatan pemungutan ataupun sosialisasi pada wajib pajak secara langsung. Juga dapat memperluas sumber pajak melalui pemanfaatan sektor-sektor yang berpotensi besar. Pemantauan pada proses pelaksanaan pajak juga harus dilakukan secara rutin oleh pemerintah daerah untuk menghindari kecurangan. Langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dan meningkatkan penerimaan pajak daerah. Dengan adanya penerimaan daerah yang besar, kesejahteraan masyarakat dapat bergantung pada pemerintah daerah dan mengurangi anggaran dari pemerintah pusat (Sabu & Tang, 2023).

Pajak restoran menjadi salah satu penerimaan pajak daerah yang berkontribusi penting penerimaan PAD di Kota Surabaya. Pajak restoran merupakan merupakan pungutan dari pemerintah daerah atas pelayanan yang disediakan oleh suatu restoran yang meliputi penjualan makanan dan/atau minuman untuk dikonsumsi oleh pembeli, baik untuk dikonsumsi pada tempat pelayanan maupun di tempat lain (Kalalo et al., 2024). Besaran pajak restoran yang telah ditetapkan adalah sebesar 10%, di mana pajak restoran ini pada dasarnya tidak dibebankan pada epmilik restoran, melainkan pada konsumen. Konsumen akan membayarkan pajak ini pada saat yang bersamaan dengan melakukan pembelian makan dan/atau minuman pada suatu restoran (Laoh, 2024).

Meskipun pajak restoran memiliki potensi yang besar pada penerimaan pajak daerah, masih terdapat begitu banyak wajib pajak restoran yang kurang disiplin untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Ketidakdisiplinan ini kemudian yang menyebabkan petugas Bapenda harus untuk mengirimkan surat teguran kepada wajib pajak. Surat teguran ini memiliki tujuan untuk memberikan teguran mengenai kewajibannya. Surat teguran juga diharapkan dapat mendorong kedisiplinan wajib pajak untuk membantu dalam penerimaan Pendapatan Asli

Daerah (PAD).

METODE

Dalam strategi meningkatkan kedisiplinan wajib pajak restoran, kegiatan ini dilakukan melalui beberapa langkah tahapan. Pelaksanaannya terdiri dari tiga tahapan utama, tahapan pertama dimulai dengan tahapan wawancara dengan petugas pajak, kemudian pencetakan dan pengelompokan surat teguran, dan yang terakhir pengiriman surat teguran pada wajib restoran.

1. Wawancara dengan Petugas Pajak

Tahapan pertama pada kegiatan ini adalah wawancara dengan petugas pajak yang ada di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Surabaya. Wawancara dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses penagihan pajak restoran, terutama dalam proses pengiriman surat teguran. Dalam wawancara ini, petugas pajak Bapenda menjelaskan mengenai tata cara ketika melakukan pengiriman surat tagihan kepada wajib pajak restoran. Melalui informasi ini dapat digunakan sebagai dasar ketika melakukan pengiriman surat teguran agar dapat sampai ke tangan wajib pajak dan dapat menyadarkan mereka mengenai kedisiplinan pembayaran wajib pajak.

2. Pencetakan dan Pengelompokan Surat Teguran

Setelah melalui proses wawancara dengan petugas pajak Bapenda, maka langkah selanjutnya adalah mencetak dan mengelompokkan surat teguran. Proses pencetakan langsung dilakukan oleh petugas pajak yang ada di Bapenda dan di Kantor Bapenda sendiri. Setelah semua surat teguran yang akan dikirimkan pada wajib pajak restoran tercetak, selanjutnya akan dikelompokkan berdasarkan wilayah pengiriman. Pengelompokan ini bertujuan untuk memudahkan saat pengiriman karena pengiriman dilakukan per wilayah oleh satu atau dua orang petugas.

3. Pengiriman Surat Teguran

Surat teguran dikirimkan langsung oleh petugas pajak yang ada di Kantor Bapenda. Pengiriman ini juga akan diberikan langsung pada wajib pajak restoran. Pada tahap ini, petugas pengiriman dapat berinteraksi langsung dengan wajib pajak restoran. Saat pengiriman, petugas juga harus memberikan penjelasan mengenai isi dari surat teguran tersebut. Ketika bertemu wajib pajak, petugas harus melakukan interaksi yang sopan namun tetap tegas dalam menyampaikan bahwa wajib pajak harus segera membayarkan kewajiban pajaknya. Komunikasi seperti ini diperlukan untuk menjaga suasana dengan wajib pajak agar tidak terbawa emosi dan mau untuk segera melakukan pembayaran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah sebuah peraturan yang diberikan padak seorang wajib pajak dengan tujuan untuk menyadari akan pentingnya perpajakan dalam suatu negara (Yulianti, 2022). Kesadaran wajib pajak merupakan suatu keadaan di mana seorang wajib pajak mengetahui atau memahami kemkudian melaksanakan aturan perpajakan dengan benar dan sukarela (Fatah & Oktaviani, 2021).

Melalui pengiriman surat teguran terjadi peningkatan yang signifikan pada kesadaran dan kepatuhan wajib pajak restoran. Wajib pajak restoran lebih disiplin dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Setelah menerima surat teguran wajib pajak restoran akan langsung membayar tunggakan pajak yang belum terbayar. Dengan interaksi langsung dengan wajib

pajak, wajib pajak bisa mendapatkan pemahaman lebih mengenai pentingnya pembayaran pajak tepat waktu.

Tabel 1. Peningkatan Realisasi Pajak Restoran (PBJT)

Uraian	Target	Realisasi s.d Agustus	Realisasi s.d 16 Des	% Kenaikan Realisasi
Pajak Restoran (PBJT)	655.433.066.321	438.739.511.651	658.588.028.010	50.11%

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa setelah adanya kegiatan pengabdian ini, realisasi Pajak Restoran (PBJT) mencapai angka 658.588.028.010 dari yang sebelum ada kegiatan ini realisasinya ada di angka 438.739.511.651. Persentase kenaikannya adalah 50.11% yang mana kenaikan tersebut juga mendapat pengaruh besar dari pengiriman surat teguran kepada wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa wajib pajak telah memiliki kesadaran akan pentingnya pembayaran Pajak Restoran (PBJT).

Peran Surat Teguran

Pengiriman surat teguran merupakan sebuah bentuk penagihan pajak oleh petugas pajak dengan cara memberikan teguran secara tertulis (Hutapea et al., 2022). Surat teguran memiliki fungsi sebagai pengingat resmi dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Surabaya yang diberikan pada wajib pajak yang tidak membayarkan kewajibannya. Pengiriman surat teguran harus dilakukan dengan pendekatan komunikasi yang perlahan namun tetap tegas. Pendekatan seperti itu diperlukan agar wajib pajak tidak takut ketika ada petugas pajak yang mengirimkan surat teguran kepada mereka, namun mereka tetap memahami bahwa pajak harus segera dibayarkan. Dengan pengiriman surat teguran, menunjukkan bahwa kesungguhan pemerintah daerah dalam melakukan penegakan kepatuhan pembayaran pajak. Hal ini yang kemudian juga mendorong wajib pajak untuk segera memenuhi kewajibannya.

Interaksi dengan Wajib Pajak Restoran

Saat proses pengiriman surat teguran, petugas pajak bisa berinteraksi langsung dengan wajib pajak restoran. Dengan interaksi ini, petugas memiliki kesempatan untuk memberikan penjelasan mengenai pentingnya disiplin dalam membayar pajak serta bagaimana nantinya pajak tersebut akan berpengaruh pada pembangunan Kota Surabaya. Dari penjelasan tersebut, wajib pajak dapat lebih sadar akan kedisiplinan dalam membayar pajak restoran. Melalui interaksi langsung, wajib pajak juga dapat memberikan pertanyaan mengenai pajak yang mereka bayarkan ini arahnya akan kemana atau pertanyaan lain seputar pajak yang masih membingungkan mereka.

Pendekatan yang baik dari petugas pajak kepada wajib pajak dapat membangun hubungan yang baik antara petugas dan wajib pajak. Ketika hubungan baik ini tercipta maka, wajib pajak akan merasa dihargai dan bisa lebih terbuka. Hal ini bisa membuat wajib pajak lebih percaya pada petugas pajak hingga ke pemerintah daerah. Dengan demikian wajib pajak akan lebih disiplin ketika masuk waktunya untuk membayar pajak.



Gambar 1. Pengiriman Surat Teguran Kepada Wajib Pajak Secara Langsung

Hambatan dalam Pemberian Surat teguran kepada Wajib Pajak

Pengiriman surat teguran kepada wajib pajak restoran tidak selalu berjalan dengan mudah. Saat pengiriman surat teguran, petugas mengalami berbagai kendala. Kendala tersebut antara lain adalah wajib pajak tidak memberikan respons baik kepada petugas yang mengantarkan pajak. Respons tersebut dapat berupa sikap wajib pajak yang marah, menolak untuk memberi tanda tangan, hingga menuduh petugas melakukan kecurangan dalam proses administrasi perpajakan. Kendala lain yang dihadapi adalah ketika restoran yang akan dikirimkan tutup. Tutup dalam hal ini dapat berarti restoran belum jam buka, sedang libur, hingga restoran tutup permanen. Ketika wajib pajak yang akan diberi surat teguran ini tutup, maka pengiriman surat teguran untuk wajib pajak tersebut tertunda pengirimannya sehingga harus dikirimkan pada hari lain.

KESIMPULAN

Pemberian surat teguran kepada wajib pajak restoran di Kota Surabaya terbukti efektif dalam meningkatkan kedisiplinan dan kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan. Melalui interaksi langsung antara petugas pajak dan wajib pajak, kesadaran akan pentingnya pembayaran pajak tepat waktu meningkat, yang tercermin dari kenaikan realisasi Pajak Restoran sebesar 50,11%. Meskipun terdapat beberapa kendala dalam proses pengiriman surat teguran, pendekatan komunikasi yang baik dapat membantu membangun hubungan positif antara petugas pajak dan wajib pajak. Oleh karena itu, disarankan agar pemerintah daerah terus melanjutkan dan mengembangkan strategi ini, serta melakukan evaluasi berkala untuk mengatasi kendala yang muncul dalam pelaksanaan pengiriman surat teguran.

REFERENSI

Ernita, D. (2021). Analisis Pengaruh Pajak Hotel, Pajak Restoran, Dan Pajak Penerangan Jalan Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Kerinci. Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management, 1(1), 74–84.

Farizki, N., Alkautsar, M., & Pansuri, C. H. (2018). Analisis Pemungutan Pajak Hotel dan Pajak Restoran pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Garut. Jurnal Wahana Akuntansi: Sarana Informasi Ekonomi Dan Akuntansi, 3(2), 67–77.

Fatah, Y. M., & Oktaviani, R. M. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap preferensi risiko sebagai variabel moderasi. Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan, 10(2), 124–132.

Fitriano, Y., & Ferina, Z. I. (2021). Analisis Efektifitas Dan Kontribusi Pajak Hotel Dan Pajak Restoran Terhadap Pendapatan Asli Daerah (Pad) Kota Bengkulu. EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 9(1), 69–80.

Hutapea, A. S. M. P., Mahardhika, A. F., Royan, A., & Irawan, F. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Surat Teguran Di Kantor Bapenda Kabupaten Mojokerto Pada Masa Pandemi Covid-19. JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review), 6(1), 100–106.

Kalalo, L. E., Runtu, T., & Kindangen, W. D. (2024). Analisis pajak restoran dan pajak hotel terhadap pertumbuhan pendapatan asli daerah Kota Manado. Riset Akuntansi Dan Portofolio Investasi, 2(2), 309–315.

Laoh, N. M. M. P. (2024). PENERAPAN SANKSI HUKUM TERHADAP PENUNGGAKAN DAN KURANG BAYAR PAJAK RESTORAN DI KOTA MANADO. LEX PRIVATUM, 14(2).

Sabu, J. M. S., & Tang, S. A. (2023). Analisis Pengaruh Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan, Pajak Hotel Dan Pajak Restoran Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Alor. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 9(20), 368–382.

Satria, B. A. (2024). OPTIMALISASI PEMUNGUTAN PAJAK HIBURAN DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH KOTA PONTIANAK. IPDN.

Yulianti, L. N. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pemahaman Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Masa Pandemi Covid-19. Manajemen, 2(1), 46–53.