

**PENGARUH SIKAP WAJIP PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN
DI ILIR BARAT I KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI



**Nama : Riska Putriani
NIM : 222016254**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

SKRIPSI

**PENGARUH SIKAP WAJIP PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN
DI ILIR BARAT I KOTA PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Riska Putriani
NIM : 222016254**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Riska Putriani
NIM : 222016254
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Sikap Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Ilir Barat 1 Kota Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata 1 (satu) baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
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 telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagian acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2020

METERAI
TEMPEL
7C859AHF5940E2853
6000
ENAM RIBURUPIAH
Riska Putriani



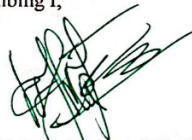
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Sikap Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Ilir Barat I Kota Palembang
Nama : Riska Putriani
NIM : 222016254
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan

Diterima dan disahkan
Pada Tanggal, 2020

Pembimbing I,



Dr. Hj. Yuhanis Ladewi, S.E., M.Si, Ak., CA
NIDN/NBM:0226016901/765380

Pembimbing II,



Sackarini Yuliachtri, SE., Ak., M.Si
NIDN:0211078301

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Akuntansi



Betri, SE., M.Si., AK., CA
NIDN/NBM:0216106902/944806

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

- ❖ “Allah maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan”. (Q.S AT-Taubat : 16)
- ❖ “Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”.
(Q.S AL-Insyirah : 6)

(Riska Putriani)

Dengan Rahmat dan keridhoan Allah swt,

Skripsi ini Kupersembahkan Kepada :

- ❖ Kedua Orang Tuaku Tercinta
Ibunda Siti Maisaroh dan
Ayahanda Suyarman
- ❖ Saudariku Eni Kumalasari,
Amd.Keb
- ❖ Almamaterku

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Alhamdulillah rabbil'alaamiin, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, rahmat serta karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Sikap Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Ilir Barat 1 Kota Palembang dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai syarat menyelesaikan jenjang Strata I (satu) guna meraih gelar sarjana di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua, Ayahanda Suyarman dan Ibunda Siti Maisaroh yang sangat berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberi semangat dan motivasi, serta telah membesarkan penulis dengan penuh cinta, kasih sayang tanpa keluh kesah. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada IbuDr.Hj. Yuhanis Ladewi, S.E.,M.Si.Ak.,CA selaku pembimbing I skripsi dan Ibu Saekarini Yuliachtri, SE..Ak.,M.Siselaku pembimbing II skripsi yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas serta penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan,

bimbingan, dorongan serta motivasi dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri, S.E.,Ak.,M.Si.CA selaku Ketua Jurusan Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si selaku Sekertaris Jurusan Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang
5. Ibu Dr. Sa'adah Siddik, S.E., M.SI.Ak selaku pembimbing akademik penulis yang telah membimbing dari semester satu sampai dengan sekarang.
6. Ibu Dr.Hj. Yuhanis Ladewi, S.E.,M.Si.Ak.,CA selaku pembimbing I skripsi.
7. Ibu Saekarini Yuliachtri, SE..Ak.,M.Siselaku pembimbing II skripsi.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
9. Pegawai di Kantor Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang yang telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya penyusunan skripsi ini.
10. Wajib pajak restoran yang terdaftar di Kantor Badan Pengelolaan Pajak Daerah terkhusus Ilir Barat 1 Kota Palembang yang telah memberikan izin penelitian dan mengisi kuesioner dengan jujur.
11. Saudara-Saudariku yang telah banyak membantu dan memberikan suport dalam penulisan skripsi ini.

12. Teman-teman seperjuanganku angkatan 2016
13. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian. Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang seikhlas-ikhlasnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

Riska Putriani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN/COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A..... Latar Belakang Masalah.....	1
B..... Rumusan Masalah.....	10
C..... Tujuan Penelitian.....	11
D..... Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	
A...Landasan Teori.....	13
1....Sikap Wajib Pajak.....	13

a....	Pengertian Sikap Wajib Pajak.....	13
b....	Pengukuran Sikap Wajib Pajak.....	14
2....	Kualitas Pelayanan.....	17
a....	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
b....	Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	19
3....	Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
a....	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
b....	Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
4....	Pajak Restoran.....	27
a....	Pengertian Pajak Restoran.....	27
b....	Pengukuran Pajak Restoran.....	28
5....	Kerangka Pemikiran.....	30
6....	Hipotesis.....	37

BABIII METODE PENELITIAN

A....	Jenis Penelitian.....	38
B....	Lokasi Penelitian.....	39
C....	Operasionalisasi Variabel.....	39
D....	Populasi dan Sampel.....	41
E....	Data yang Diperlukan.....	43
F....	Metode Pengumpulan Data.....	44
G....	Metode Pengujian Data.....	44
H....	Analisis Data dan Teknik Analisis.....	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A.... Hasil Penelitian.....	54
1.... Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	54
2.... Profil Responden.....	55
3.... Pengujian Data.....	57
a.... Uji Validitas.....	57
b.... Uji Reliabilitas.....	60
4.... Analisis Statistik Deskriptif.....	61
a.... Statistik Deskriptif Variabel Sikap Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	62
b.... Statistik Deskriptif Sikap Wajib Pajak Per Indikator....	63
c.... Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Per Indikator...	64
d.... Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Per Indikator.....	67
5.... Analisis Statistik Inferensial.....	70
a.. Uji Asumsi Klasik.....	70
b.. Uji Regresi Linier Berganda.....	73
c.. Uji Koefisien Determinasi.....	75
6.... Uji Hipotesis.....	76
d.. Uji Parsial (Uji t).....	76
B.... Pembahasan Hasil Penelitian.....	79

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A.... Simpulan.....	83
B.... Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1	Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Ilir Barat 1 Kota Palembang...6
Tabel I.2	Survei Pendahuluan.....7
Tabel II.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya..... 33
Tabel III.1	Operasionalisasi Variabel.....39
Tabel III.2	Penarikan Sampel Secara Proporsional..... 42
Tabel III.3	Instrumen Statistik Deskriptif..... 47
Tabel IV.1	Pembagian Kuesioner.....55
Tabel IV.2	Profil Responden..... 65
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Variabel X1..... 58
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Variabel X2..... 59
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Variabel Y..... 60
Tabel IV.6	Hasil Uji Realiabilitas..... 61
Tabel IV.7	Statistik Deskriptif Per Variabel X1, X2, dan Y..... 62
Tabel IV.8	Statistik Deskriptif Kognitif.....63
Tabel IV.9	Statistik Deskriptif Afektif.....63
Tabel IV.10	Statistik Deskriptif Konatif..... 64
Tabel IV.11	Statistik Deskriptif Reability.....65
Tabel IV.12	Statistik Deskriptif Responsiveness..... 65
Tabel IV.13	Statistik Deskriptif Assurance.....66
Tabel IV.14	Statistik Deskriptif Emphaty.....66
Tabel IV.15	Statistik Deskriptif Tangible..... 67

Tabel IV.16	Statistik Deskriptif Tepat Waktu Dalam Menyampaikan SPT.....	68
Tabel IV.17	Statistik Deskriptif Tidak Mempunyai Tunggakan Pajak.....	68
Tabel IV.18	Statistik Deskriptif Tidak Pernah Dijatuhkan Hukuman.....	69
Tabel IV.19	Statistik Deskriptif Mengelenggarakan Pembukuan.....	69
Tabel IV.20	Hasil Uji Autokorelasi.....	71
Tabel IV.21	Hasil Uji Multikolinieritas.....	72
Tabel IV.22	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel IV.23	Hasil Uji Koefisien Determinasi X1.....	75
Tabel IV.24	Hasil Uji Koefisien Determinasi X2.....	75
Tabel IV.25	Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1	Kerangka Pemikiran..... 36
Gambar IV.1	Hasil Output SPSS Uji Normalitas (normal P-P plot)..... 70
Gambar IV.2	Hasil Output SPSS Uji Heterokedastisitas (Scatterplot)..... 73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Sistematika Penulisan
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Hasil Kuesioner (Skala Ordinal)
- Lampiran 5 Foto Dokumentasi
- Lampiran 6 Hasil Output SPSS
- Lampiran 7 Fotocopy Kartu Aktifitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 Fotocopy Surat Keterangan Riset Dari Tempat Penelitian
- Lampiran 10 Fotocopy Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an (Surat Pendek)
- Lampiran 11 Fotocopy Sertifikat TOEFL
- Lampiran 12 Fotocopy Plagiarism
- Lampiran 13 Biodata Penulis

ABSTRAK

Riska Putriani/222016254/Pengaruh Sikap Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Ilir Barat 1 Kota Palembang.

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab masalah yang ada yaitu seberapa besar pengaruh sikap wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Ilir Barat 1 Kota Palembang. Tujuannya untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sikap wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Ilir Barat 1 Kota Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan asosiatif. Tempat penelitian dilakukan di wajib pajak restoran Ilir Barat 1 Kota Palembang. Variabel yang digunakan adalah sikap wajib pajak, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak restoran. Metode pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yaitu dengan menggunakan wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Pengujian data menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan kualitatif. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif, analisis statistik inferensial yang terdiri dari uji asumsi klasik, uji linear berganda dan koefisien determinasi. Selanjutnya dilakukan Hipotesis (uji t). teknik analisis data dalam penelitian ini dibantu oleh Statistical Program For Special Science (SPSS). Hasil analisis menunjukkan bahwa sikap wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Ilir Barat 1 Kota Palembang. Sedangkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Ilir Barat 1 Kota Palembang.

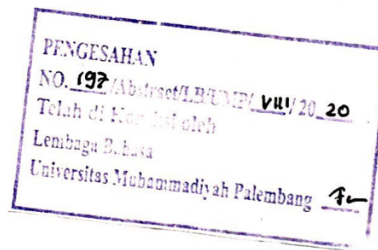
Kata kunci: Sikap Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRAK

Riska Putriani/222016254/The Influence of Taxpayer Attitudes and Service Quality on Compliance of Restaurant Taxpayers in Ilir Barat 1 Palembang.

This research was conducted to answer the existing problems, namely how much influence the attitude of taxpayers and service quality on restaurant taxpayer compliance in Ilir Barat 1 Palembang. The aim is to find out and analyze the influence of the attitude of taxpayers and service quality on restaurant taxpayer compliance in Ilir Barat 1 Palembang. This type of research is descriptive and associative research. The place of research was conducted at the restaurant taxpayer Ilir Barat 1 Palembang. The variables used are the attitude of the taxpayer, service quality and restaurant taxpayer compliance. The sampling method uses simple random sampling. The data used are primary and secondary data. Data collection methods are using interviews, documentation, and questionnaires. Data testing uses validity and reliability tests. Data analysis methods used in this study are quantitative and qualitative. Data analysis techniques used descriptive statistical analysis, inferential statistical analysis consisting of the classic assumption test, multiple linear tests and the coefficient of determination. Then the Hypothesis (t test) is performed. Data analysis techniques in this study were assisted by Statistical Program For Special Science (SPSS). The results of the analysis show that the attitude of taxpayers has no influence on compliance of restaurant taxpayers in Ilir Barat 1 Palembang. While the quality of service has a significant effect on restaurant taxpayer compliance in Ilir Barat 1 Kota Palembang.

Keywords: *Taxpayer Attitudes, Service Quality, Taxpayer Compliance*



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak Restoran didasarkan pada Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan pajak yang dikenakan atas pelayanan yang disediakan oleh restoran, dimana restoran tersebut menyediakan makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung bar dan sejenisnya termasuk tata boga/catering. Dasar hukum pemungutan pajak restoran tercantum dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang pajak daerah khususnya pasal 43 - 47. Tarif pajak restoran ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen) dari dasar pengenaan pajak yang merupakan jumlah pembayaran yang diterima restoran (Marihot, 2018: 271).

Pengenaan Pajak Restoran tidak mutlak ada pada seluruh daerah kabupaten atau kota yang ada di Indonesia. Hal ini berkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah kabupaten atau kota untuk mengenakan atau tidak mengenakan jenis pajak kabupaten/kota. Oleh karena itu, untuk dapat dipungut pada suatu daerah kabupaten atau kota, pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan peraturan daerah tentang pajak restoran yang akan menjadi landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan pajak restoran di daerah kabupaten/kota yang bersangkutan. Dalam pemungutan pajak

restoran terdapat beberapa terminologi yang perlu diketahui. Terminologi tersebut yaitu restoran, pengusaha restoran pembayaran dan bon penjualan (Marihot, 2018: 272).

Kepatuhan perpajakan dalam konteks ini yaitu untuk menunjukkan kepatuhan terhadap kebijakan pemerintah dalam arti yang lebih luas, dari pada halnya kepatuhan dengan undang-undang perpajakan, dan oleh karena itu apa yang dapat diharapkan dari masyarakat negara yang bertanggung jawab (Simanjuntak & Mukhlis, 2012: 84). 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 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).

Penetapan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) adalah 3 (tiga) tahun sekali. Namun demikian untuk daerah tertentu yang perkembangan pembangunannya mengakibatkan kenaikan NJOP yang cukup besar, maka penetapan NJOP ditetapkan setahun sekali. Dalam menetapkan NJOP, Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak atas nama Menteri Keuangan dengan mempertimbangkan pendapatan Gubernur/Bupati/Walikota (Pemerintah Daerah) setempat serta memperhatikan asas self assessment. Yang dimaksud (assessment value) adalah nilai jual dipergunakan sebagai dasar perhitungan pajak, yaitu suatu persentase tertentu dari NJOP sebenarnya (Mardiasmo, 2011: 337).

Sikap wajib pajak sebagaimana telah diuraikan sebelumnya menyangkut pernyataan atau pertimbangan evaluatif dari wajib pajak, baik yang menguntungkan maupun tak menguntungkan mengenai objek, orang atau peristiwa. Apabila wajib pajak memandang bahwa hak dan kewajibannya sebanding dalam artian bahwa adanya keseimbangan antara kewajiban sebagai wajib pajak dan hak-hak yang dapat diperolehnya maka wajib pajak cenderung lebih patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya (Kautsar dan Heru, 2019: 264).

Berdasarkan keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 Tahun 1993 mengartikan Pelayanan perpajakan sebagai pelayanan publik ialah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan. Kualitas pelayanan yang melekat pada fiskus akan menentukan efektivitas pelaksanaan Undang-Undang dan peraturan perpajakan. Petugas pajak yang memiliki reputasi yang baik sepanjang yang menyangkut kecakapan teknis, efisien, dan efektif dalam hal kecepatan, tepat dan keputusan kualitas pelayanan yang baik (Rahayu, 2017: 34).

Pelayanan pajak menjadi aspek yang sangat penting dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya mengacu pada keputusan MENPAN No. 63 tahun 2004 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menyangkut pelayanan pajak, Direktorat

Jenderal Pajak sebaiknya lebih memperhatikan aspek penyempurnaan ketentuan perpajakan, peningkatan kualitas SDM, dan meningkatkan kualitas dan manfaat sistem informasi perpajakan Indonesia. Persepsi dari wajib pajak adalah kesadaran pajak yang berasal dari sikap wajib pajak tentunya diharapkan mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Kautsar, 2019: 262).

Beberapa permasalahan yang ada yakni, Kepala Bidang Pendapatan Daerah (Bapenda) DKI Yuspin mengatakan, realisasi penerimaan pajak restoran mengalami penurunan dibandingkan tahun lalu. Untuk pajak restoran, 1 Januari hingga 15 April mencapai Rp 982,35 miliar atau 23,11 persen dari target Rp 4,25 triliun di tahun 2020. Selain itu Kepala Bidang Pelayanan Pajak dan Retribusi mengatakan, pendapatan pajak di lapangan turun sampai 70%. Karena restoran yang sudah tutup. Ini sangat berdampak terhadap pendapatan dari sektor pajak. Sesuai informasi dari Kementerian Keuangan untuk pembayaran pajak dipending. Penurunan kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak restoran. Karena pemerintah pusat telah memberikan tanggung jawab kepada pemerintah daerah untuk melakukan penagihan pajak restoran.

Dalam dunia perpajakan, E-Tax atau pajak elektronik sudah cukup dikenal di kalangan masyarakat. Inovasi program pemerintah di bidang pajak tersebut memfasilitasi wajib pajak untuk dapat melakukan pembayaran pajak secara online. Wajib pajak yang memiliki usaha dengan sistem digital, salah satunya adalah restoran. Dengan adanya E-Tax diharapkan tujuan pemerintah dalam meningkatkan

sistem pengawasan dan pemantauan pembayaran wajib pajak atas usaha-usaha tersebut dapat tercapai.

Tetapi masi banyak restoran yang enggan memasang alat E-Tax tersebut contohnya adalah restoran yang berada di Banyuwangi Budi Wiriyanto (2018), mengemukakan bahwa pemasangan alat monitor pajak ini menyusul menjamurnya rumah makan dan usaha akomodasi pariwisata.”pemerintah telah berusaha keras agar pariwisata berkembang, dan membayar pajak sesuai aturan. Dengan alat ini, bisa diketahui omset di setiap tempat usaha. Wajib pajak juga bias melihat langsung jumlah pajak yang diterima melalui situs resmi di Pemkab Banyuwangi. Pemasangan alat monitor atau E-Tax pajak terpaksa dilakukan lantaran tidak semua tempat usaha rumah makan taat membayar pajak. Bahkan ada rumah makan yang enggan memasang alat monitor pajak, alasan tak mau bayar pajak beragam.

Anggapan pengusaha restoran yang dibebankan kewajiban sehingga hal ini terasa memberatkan pengusaha restoran.Pada hal yang membayar pajak adalah orang yang membeli makanan dan minuman di restoran tersebut sehingga peran restoran adalah membayarkan pajak restoran setiap bulannya. Fenomena yang sama juga dikemukakan oleh Balqis Ivova (2019), atas insiden yang terjadi di Bakso Granat Mas Aziz, Ketua Forum Komunikasi Paguyuban Kuliner Bersatu Palembang (FK-PKBP), H Idasril menyampaikan penolakan pemasangan alat e-Tax (tapping box) di tempat-tempat transaksi perdagangan kuliner di Palembang. pala BPPD Kota Palembang, Kgs Sulaiman Amin menerangkan, sejak awal Bakso Granat Mas Azis yang terletak di Jalan Inspektur Marzuki (Pakjo Ujung)

Palembang, tidak menunjukkan sikap yang baik, saat didatangi petugas, mulai dari sampling, pemasangan alat e-tax hingga berakhir pada surat peringatan (SP) III.

Berkaitan dengan penerimaan pajak restoran sebagaimana yang terjadi dilapangan, masih banyak terlihat kekurangan-kekurangan yang ada didalamnya terutama masih rendah partisipasi wajib pajak restoran yang kurang patuh dalam pembayaran pajak restoran yang menjadi kewajibannya. Penerimaan pajak restoran yang efektif tergantung dari keberhasilan pencapaian wajib pajak yang membayar pajak restoran. Seperti halnya tingkat kepatuhan wajib pajak yang relative rendah. Berikut ini merupakan data kepatuhan wajib pajak restoran Ilir Barat I Kota Palembang tahun 2015-2019 yang terdaftar di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

Tabel 1.1
Data Kepatuhan Wajib Pajak Restoran
Ilir Barat I Kota Palembang
Tahun 2015-2019

Tahun	Jumlah Restoran yang terdaftar	Jumlah Restoran yang melaporkan pajak	Jumlah Restoran yang tidak melaporkan pajak	Persentase Restoran yang melaporkan pajak	Persentase Restoran yang tidak melaporkan pajak
2015	163	53	110	33%	67%
2016	180	52	128	29%	71%
2017	229	75	154	33%	67%
2018	290	84	206	29%	71%
2019	330	92	238	28%	72%

Sumber: BPPD Kota Palembang, 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa dari tahun 2015 sampai tahun 2018 jumlah wajib pajak restoran yang tidak melaporkan pajak masih rendah dan bersifat fluktuatif atau naik turun, pada tahun 2019 jumlah wajib pajak restoran yang tidak melaporkan pajak meningkat sebanyak 238 wajib pajak restoran atau 72%, namun

pada tahun 2018 sempat mengalami penurunan, hanya 206 wajib pajak restoran atau 72% yang tidak melaporkan pajak dari jumlah wajib pajak restoran yang terdaftar di Ilir Barat I Kota Palembang. Tingginya persentase jumlah restoran yang tidak melaporkan pajak, tentunya menjadi permasalahan yang harus diselesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pajak Restoran, Walet dan PPJ, Bapak Mohammad Firmansyah, Hari senin, tanggal 27 April 2020 di Kantor Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang. Beliau menyampaikan beberapa kendala yang dihadapi dalam pencapaian target pajak restoran di Ilir Barat I yaitu kurangnya sikap atau kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak restoran. Cukup banyak pelaku usaha kuliner yang berada di Ilir Barat I yang ada belum terdaftar sebagai wajib pajak, sehingga beliau melakukan sosialisasi agar pelaku usaha kuliner ini familiar dengan kata-kata pajak dan mempunyai kesadaran akan pentingnya pajak.

Penjelasan diatas dapat di buat survei pendahuluan di ambil 5 sampel restoran untuk bisa dilihat tingkat kepatuhan membayar pajak dan memahami tentang sikap wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak.

Tabel 1.2
Survei Pendahuluan

Nama Restoran	Hasil Survei Pendahuluan
RM. Uni Linda Jl. S.M. Mansyur Rt.010 Bukit Lama	Wajib pajak restoran, selalu wajib untuk melakukan pembayaran pajak, RM. Uni Linda kurang mematuhi sehingga RM Uni Linda sangat membutuhkan sosialisasi perpajakan, agar bisa di berikan materi tentang kepatuhan untuk membayar pajak, terjaditidak patuh membayar pajak, bisa terjadi karena sikap petugas pajak kurang sosialisasi pada rumah makan tersebut sehingga bisa terjadi kurang patuh utuk membayar pajak.

RM. Sri Melayu Demang Lebar Daun Rt. 69 Rw. 21	Wajib pajak restoran, selalu wajib untuk membayar pajak, dimana RM. Sri Melayu juga sangat membutuhkan pelayanan pajaknya, apakah pelayanan Pajak sudah memberikan pelayanan yang memupuk sikap dan kesadaran untuk membayar pajak tentang tanggung jawab membayar pajak, dan tidak terkondisikan dengan masalah keuangannya sehingga RM. Sri Melayu tingkat kepatuhannya untuk membayar pajak kurang stabil.
RM. Samo Raso Kel. Lorok Pakjo	Wajib pajak restoran, selalu wajib untuk melakukan pembayaran pajak RM. Samo Raso selalu mematuhi kepatuhan pajak, dikarenakan RM. Samo Raso sangat berhati-hati dengan terjadinya pemeriksaan, secara mendadak oleh pihak pajak, dan selalu mengikuti sosialisasi sehingga bisa dapat mengerti dengan peraturan wajib pajak.
RM. Pesisir IndahJl. Lunjuk Jaya No. 10 Bukit lama	Wajib pajak restoran, selalu wajib untuk melakukan pembayaran pajak, dimana RM. Pesisir kurang mematuhi sehingga RM Pesisir Indah sangat membutuhkan sosialisasi perpajakan, agar bisa di berikan materi tentang kepatuhan untuk membayar pajak, terjadinya tidak patuh membayar pajak, bisa terjadi karena kondisi keuangan rumah makan nya kurang stabil sehingga bisa terjadi kurang patuh untuk membayar pajak.
RM. Samudra RayaJl. Way Hitam No.12 Siring Agung	Wajib pajak restoran, selalu wajib untuk melakukan pembayaran pajak, dimana RM. Samudra Raya, tidak terkondisikan dengan masalah keuangannya sehingga RM. Samudra Raya tingkat kepatuhannya untuk membayar pajak kurang stabil.

Sumber: penulis, 2020

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Fenny Noor Salam (2015), menunjukkan bahwa sikap wajib pajak secara parsial berpengaruh positif signifikan dengan kontribusi pengaruh yang diberikan adalah 5,9%, moral wajib pajak secara parsial berpengaruh positif signifikan dengan kontribusi pengaruh yang diberikan adalah 9,9%, dan sistem perpajakan secara parsial berpengaruh positif signifikan dengan kontribusi pengaruh yang diberikan adalah 25,4%.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Anjeline Kodoati, Jullie J. Sondakh & Ventje Ilat (2016), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap wajib pajak pada

pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran orang pribadi di Kota Malang dan di kabupaten Minahasa. Penelitian yang dilakukan oleh Vanli Tuwo (2016), Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sikap wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Tara-tara Kota Tomohon.

Penelitian yang sama pernah diteliti oleh Miryam Pingkan Lonto (2019), hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, secara parsial terdapat pengaruh positif sikap wajib pajak pada sanksi denda terhadap kepatuhan wajib pajak dilihat dari nilai t hitung sebesar 2.016 dan sig. (p) sebesar 0.045. Kedua, secara simultan sikap wajib pajak pada sanksi denda dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dilihat dari nilai adjusted R^2 sebesar 0.818 artinya sebesar 81,8% kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Manado dipengaruhi oleh sikap wajib pajak pada sanksi denda dan pelayanan fiskus.

Penelitian yang diteliti oleh I Gusti Ngurah Putra Mahardika (2015), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Penelitian terdahulu yang dilakukan Donny Halim & Juli Ratnawati (2014), juga mengemukakan bahwa kualitas pelayanan KPP Pratama Semarang Barat dan sikap wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat.

Penelitian yang dilakukan oleh Mika Trisnawati & Wayan Sudirman (2015), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, pemeriksaan pajak dan

kesadaran WP berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan di Kota Denpasar. Ketaatan WP membayar pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan dapat mempengaruhi penerimaan daerah di Kota Denpasar.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Ni Kadek Okta Yasi Katini dan Ketut Alit Suardana (2015), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran WP, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi administrasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kabupaten Bandung. Artinya, semakin baik kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, serta sanksi administrasi semakin baik pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Kabupaten Bandung.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Sikap Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Ilir Barat I Kota Palembang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Ilir Barat I Kota Palembang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Ilir Barat I Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Ilir Barat I Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Ilir Barat I Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan wawasan untuk pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai sikap wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

2. Bagi wajib pajak restoran di Ilir Barat I Kota Palembang

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan dan dorongan bahwa betapa pentingnya pengaruh sikap wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Ilir Barat I Kota Palembang.

3. Bagi Almamater

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

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Supangat, 2007. **Dalam Kajian Deskriptif, Inferensial dan Nonparametik**. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.
- Anjeline Kodoati, Jullie J. Sondakh & Ventje Ilat, 2016. **Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Orang Pribadi di Kota Malang dan di kabupaten Minahasa**.
- Balqis Ivova, 2019. **Tolak Pemasangan E- Tax** <https://beritasebelas.com/tolak-pemasangan-e-tax> Editor: Dudi Selasa, 10 September 2019.
- Budi Wiriyanto, 2018. **Tak Pasang Monitor Pajak, Restoran di Banyuwangi Terancam Ditutup**. <http://www.balipost.com/news/2018/07/20/50720/Tak-Pasang-monitor-Pajak,Restoran...html> Waktu 12:12 WIB Jumat, 20 Juli 2018.
- Damas DwiAnggoro, 2017. **Pajak Restoran & Retribusi Daerah**. Cetakan Pertama. Malang: UB Press.
- Didin Fatihudin & Anang Firmansyah, 2019. **Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)**. Edisi Pertama. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Dina Gasong, 2018. **Belajar dan Pembelajaran**. Edisi Pertama. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Dionisius Arya Bima Suci, 2020. **Imbas pandemi Corona, Pajak Restoran Hingga Tempat Hiburan di DKI Turun**. <https://www.google.co.id/amp/s/jakarta.tribunnews.com/amp/2020/04/18/imbaspandemiacorona-realisisipenerima-pajak-restoran-hingga-tempat-hiburan-di-dki-turun> Waktu: 15:46 WIB Sabtu, 18 April 2020
- Donny Halim, Dian Nuswantoro & juli Ratnawati, 2014. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak**. (Studi Kasus Pada WPOP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat). Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Semarang.
- Dwikora, 2019. **Perpajakan Indonesia**. Edisi 2. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Fenny Noor Salam. 2015. **Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Moral Wajib Pajak, dan Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Survei Pada KPP Pratama Bandung Tegalega)**.

- Freddy Rangkuti, 2006. **Measuring Customer Satisfaction**. Edisi Ketiga. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- I Gusti Ngurah Putra Mahardika, 2015. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singaraja**. Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE) Volume: 5 Nomor: 1.
- Kautsar Riza Salman dan H. Heru Tjaraka, 2019. **Pengantar Perpajakan**. Edisi Pertama. Jakarta: INDEKS.
- Kotler Philip dan Keller Kevin Lane, 2016. **Manajemen Pemasaran**. Edisi ketiga belas. Cetakan Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Mardiasmo, 2016. **Perpajakan**. Edisi Terbaru. Yogyakarta: ANDI.
- Marihot p. Siahaan, 2018. **Pajak Daerah dan Retribusi Daerah**. Edisi Terbaru. Jakarta: RAJAWALI PERS.
- Mika Trisnawati & Wayan Sudirman, 2015. **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan Di Kota Denpasar**. ISSN : 2337-3067 E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 4.12 Hal: 975-1000.
- Miryam Pingkan Lonto, 2019. **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Manado**. E-ISSN 2716-0092 <https://jtebr.unisan.ac.id> Vol. 1, No. 1, P-ISSN 2716-0106.
- Ni Kadek Okta Yasi Katini dan Ketut Alit Suardana, 2017. **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Administrasi Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kabupaten Bandung**. ISSN: 2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.19.1 Hal: 392-420.
- Nugroho, 2003 **Perilaku Konsumen**. Edisi Revisi Jakarta: Kencana Media Group.
- Nur Indriantoro & Bambang Supomo. 2018. **Metodologi Penelitian Bisnis**. Yogyakarta: ANDI.
- Nurdin Hidayat & Dedi Purwana, 2017. **Perpajakan (Teori & Praktik)**. Edisi Pertama. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nurmantu, 2005. **Pengantar Perpajakan**. Edisi Ketiga. Jakarta: Granit.
- Peraturan Daerah Kota Palembang No. 12 Tahun 2010 Tentang Pajak Restoran
- Priyastama, Romie. 2017. **Buku sakti Kuasai SPSS Pengelolaan data dan Analisis data**. Yogyakarta: Star Up.

- Recky Pesik, 2020. **Pajak Restoran Dibayarkan Sesuai Pendapatan.** <https://manadopost.jawapos.com/kawanuapolis/17/04/2020/pajak-restoran-dan-hotel-dibayarkan-sesuai-pendapatan/> Editor: Redaksi Waktu 15:51 WIB Jumat, 17 April 2020
- Simanjuntak & Mukhlis, 2012. **Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi.** Edisi Pertama. Jakarta: Penebar Swadaya Group.
- Siti Kurnia Rahayu, 2010. **Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal).** Bandung: Rekayasa Sains.
- Siti Kurnia Rahayu, 2017. **Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal).** Bandung: Rekayasa Sains.
- Sugiyono. 2009. **Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.** Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. **Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi.** Bandung: Alfabeta.
- V. Wiratna Sujarweni. 2018. **Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif.** Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Vanli Tuwo, 2016. **Pengaruh Sikap dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Tara-tara Kota Tomohon.** Vol.4 No.1, Hal. 087-097, ISSN 2303-1174
- Yustinus Prastowo, Agus Priyatna & YOSEP E. Nugraha, 2011. **Buku Pintar Menghitung pajak, Profesi, Badan Usaha, dan Peristiwa Khusus.** Cetakan Pertama. Jakarta: Swadaya Group.