

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK,  
DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP TINGKAT  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN  
DI KECAMATAN ALANG-ALANG LEBAR  
KOTA PALEMBANG**

**Skripsi**



**Nama : Dea Permata Sari**

**Nim : 222018213**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK,  
DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP TINGKAT  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN  
DI KECAMATAN ALANG-ALANG LEBAR  
KOTA PALEMBANG**

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



**Nama : Dea Permata Sari**  
**NIM : 222018213**

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

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang


**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak,  
dan Pengetahuan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan  
Wajib Pajak Restoran Di Kecamatan Alang-Alang Lebar  
Kota Palembang  
Nama : Dea Permata Sari  
NIM : 222018213  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan

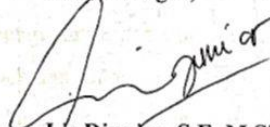
Diterima dan Disahkan

Pada Tanggal, Februari 2022

Pembimbing I,

  
M. Orba Kurniawan, S.E.S.H.,M.Si  
NIDN/NBM: 0204076802/843951

Pembimbing II,

  
Lis Djunfar, S.E.,M.Si  
NIDN/NBM:0220067101/1115716

Mengetahui,  
Dekan

u.b.Ketua Program Studi Akuntansi

  
  
Dr. H. R. S. E. M. Si, AK., CA  
NIDN/NBM: 0216106902/944806

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dea Permata Sari  
NIM : 222018213  
Konsentrasi : Perpajakan  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib pajak,  
Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan  
Wajib Pajak Restoran Di Kecamatan Alang-Alang  
Lebar Kota Palembang.

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Starata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya 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.

Palembang, Februari 2022



Dea Permata sari

## **PERSEMBAHAN DAN MOTO**

**“ Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya” (QS. Al-Zalzalah : 7)**

**“Kesuksesan itu bukan ditunggu, tetapi diwujudkan”. (Dea Permata Sari)**

**Terucap syukur kepada Allah SWT  
Skripsi ini Kupersembahkan kepada:**

- **Kedua orang tuaku tercinta**
- **Keluarga Besar Tersayang**
- **Almamater**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PRAKATA

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillahillobbil'alamiin, tiada kata yang dapat penulis selain ucapan syukur kepada Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang”**, sebagai upaya melengkapi syarat untuk mencapai jenjang Sarjana Strata 1 pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

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

Ucapan terima kasih penulis juga sampaikan kepada Bapak M.Orba Kurniawan, S.E.S.H.,M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Lis Djuniar, S.E.,M.Si selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan guna penyelesaian skripsi ini.

Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang :

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang, beserta staf dan lainnya.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, beserta staf dan lainnya.
3. Bapak Dr.Betri, S.E., Ak., M.Si., CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang dan Pembimbing Akademik serta Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta para staf dan karyawan.
5. Ucapan terimakasih kepada yang kedua orang tua ku yang mendidik dan memberiku nasihat serta wejangan untuk bersikap optimis dalam menghadapi masalah.
6. Serta semua pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu

Semoga Allah 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 mendapatkan balasan dari Allah SWT.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Palembang, Maret 2022

Penulis

Dea Permata Sari



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iv
DAFTAR ISI .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	10
A. Landasan Teori .....	10
1. Pajak Restoran .....	10
2. Kualitas Pelayanan.....	14
3. Kesadaran Wajib pajak.....	16
4. Pengetahuan Pajak .....	17
5. Kepatuhan Wajib Pajak .....	20
B. Kerangka Pemikiran .....	22
C. Hipotesis.....	28

BAB III METODE PENELITIAN .....	28
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi penelitian .....	30
C. Operasionalisasi Variabel .....	30
D. Populasi dan Sampel .....	32
E. Data yang Diperlukan.....	33
F. Metode Pengumpulan Data .....	34
G. Analisis Data dan Teknik Analisis .....	36
1. Analisis Data .....	36
2. Teknik Analisis .....	36
a. Statistik Deskriptif .....	37
b. Uji Kualitas Data .....	37
c. Uji Asumsi Klasik.....	38
d. Uji Koefisien Determinasi.....	40
e. Uji Hipotesis .....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	52
A. Hasil Penelitian .....	44
1. Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	44
2. Profile Responden .....	45
3. Pengujian Data .....	46
a. Uji Validitas.....	46
b. Uji Reliabilitas .....	47
4. Analisis Statistik Deskriptif .....	48
a. Statistik Deskriptif Dari Variabel Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran .....	49
b. Statistik Deskriptif per Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	50

c.	Statistik Deskriptif per Indikator Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2).....	53
d.	Statistik Deskriptif per Indikator Variabel Pengetahuan Pajak (X3).....	55
5.	Analisi Statistik Inferensial .....	59
a.	Uji Asumsi Klasik.....	59
b.	Koefisien Determinasi.....	64
c.	Uji Hipotesis .....	65
B.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	70
1.	Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	70
2.	Hasil Uji Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	72
3.	Hasil Uji Pengetahuan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.....	74
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	76
1.	Simpulan.....	76
2.	Saran.....	77

## **Daftar Pustaka**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

TABEL I.1	Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran Kota Palembang 2016-2020.....	4
TABEL I.2	Jumlah Wajib Pajak Restoran di Kecamatan Alang-Alang Lebar 2016-2020 .....	5
TABEL I.3	Survei Pendahuluan.....	6
TABEL II.1	Contoh Perhitungan Pajak Restoran.....	14
TABEL II.2	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya .....	25
TABEL III.1	Operasional Variabel .....	30
TABEL IV.1	Hasil Penyebaran Kuesioner .....	44
TABEL IV.2	Profile Responden .....	45
TABEL IV.3	Hasil Uji Validitas .....	46
TABEL IV.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	48
TABEL IV.5	Frekuensi dari Tabel Penelitian .....	49
TABEL IV.6	Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Indikator Keandalan .....	50
TABEL IV.7	Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Indikator Daya Tangkap .....	51
TABEL IV.8	Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Indikator Jaminan.....	51
TABEL IV.9	Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Indikator Empati .....	52
TABEL IV.10	Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Indikator Berwujud .....	52

TABEL IV.11 Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Indikator Sosialisasi Perpajakan .....	53
TABEL IV.12 Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Indikator Kualitas Pelayanan .....	54
TABEL IV.13 Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Indikator Kualitas Individu Wajib Pajak .....	54
TABEL IV.14 Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Indikator Pengetahuan Wajib Pajak .....	55
TABEL IV.15 Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Indikator Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan .....	56
TABEL IV.16 Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Indikator Pengetahuan Mengenai Fungsi Perpajakan .....	56
TABEL IV.17 Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Indikator Pengetahuan Mengenai Sistem Pemungutan Perpajakan .....	57
TABEL IV.18 Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Indikator Tepat Waktu Dalam Menyampaikan SPT .....	58
TABEL IV.19 Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Indikator Tidak Mempunyai Tunggakan Pajak .....	58
TABEL IV.20 Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Indikator Tidak pernah Dijatuhi Hukuman Perpajakan .....	59
TABEL IV.21 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov-Smirnov</i> .....	60
TABEL IV.22 Hasil Uji Multikolinearitas .....	62
TABEL IV.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	64
TABEL IV.24 hasil Uji t .....	68

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR II.1 Kerangka Pemikiran .....	27
GAMBAR IV.1 Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	63
GAMBAR IV.2 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	61

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Hasil Uji Statistik Menggunakan SPSS
- Lampiran 3 Tabel T
- Lampiran 4 Daftar Wajib Pajak Restoran di Kecamatan Alang-Alang Lebar
- Lampiran 5 Fotocopy Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 Fotocopy Surat Keterangan Riset
- Lampiran 7 Fotocopy Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an
- Lampiran 8 Fotocopy Sertifikat Plagiarism
- Lampiran 9 Fotocopy Sertifikat PKL
- Lampiran 10 Fotocopy Sertifikat Komputer Akuntansi
- Lampiran 11 Fotocopy Sertifikat Aplikasi Komputer
- Lampiran 12 Fotocopy Sertifikat Pelatihan SPSS
- Lampiran 13 Fotocopy Sertifikat PuteraPuteri UMP
- Lampiran 14 Biodata Penulis

## **ABSTRAK**

### **Dea Permata Sari/222018213/Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Data yang digunakan yaitu data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah 138 wajib pajak restoran yang ada di Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang. Sampel yang digunakan sebanyak 60 wajib pajak restoran yang ada di Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang. Teknik pengumpulan data yaitu dengan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Hasil menunjukkan bahwa secara parsial, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran, Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran, Pengetahuan Pajak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Kesadaran wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

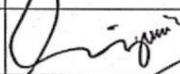


**ABSTRACT**

**Dea Permata Sari/222018213/The Influence of Service Quality, Taxpayer Awareness, and Tax Knowledge on the Compliance Level of Restaurant Taxpayers in Alang-Alang Lebar District, Palembang City.**

*The study aimed to determine the effect of service quality, taxpayer awareness, and tax knowledge on Restaurant Taxpayer Compliance Level in Alang-Alang Lebar District, Palembang City. This research used associative research. The data used is primary data. The population in this study were 138 restaurant taxpayers in Alang-Alang Lebar District, Palembang City. The sample used was 60 restaurant taxpayers in Alang-Alang Lebar District, Palembang City. Technique of collecting the data used was a questionnaires. The data analysis method used in this research is quantitative analysis. The results show that together Service Quality, Taxpayer Awareness, and Tax Knowledge affect the Compliance Level of Restaurant Taxpayers. Partially, Service Quality has no positive and insignificant effect on Restaurant Taxpayer Compliance, Taxpayer Awareness has a positive and significant impact on Restaurant Taxpayer Compliance, Tax Knowledge has a positive and significant effect on Restaurant Taxpayer Compliance.*

**Keywords :** *Service Quality, Taxpayer Awareness, Tax Knowledge and Restaurant Taxpayer Compliance*

No	Nama	NIM	KETERANGAN
	Dea Permata Sari	222018213	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pengembangan negara dan penyelenggaraan pemerintahan pada umumnya memerlukan pengeluaran yang relatif besar. Permintaan dana tersebut semakin berkembang seiring dengan semakin berkembangnya kebutuhan pembangunan itu sendiri. Untuk memenuhi kebutuhan keuangan tersebut, pemerintah mengandalkan penerimaan yang salah satunya dari sektor perpajakan, sehingga pajak ini adalah sumber utama pendapatan fiskal nasional. Jadi, tanpa pajak, penyelenggaraan pembangunan negara dan penyelenggaraan pemerintahan dapat terhambat.

Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib pajak dari orang atau badan kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sumber penerimaan pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah.

Pajak pusat adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, pajak ini dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak pusat diantaranya adalah pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai barang dan jasa (PPN) dan pajak penjualan atas barang mewah (PPn-BM), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea materai, bea masuk, cukai dan pajak ekspor. Sedangkan, pajak daerah

adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, pajak ini dipungut oleh pemerintah daerah.

Dalam mengoptimalkan penerimaan pajak dibutuhkan peran yang aktif dari seluruh masyarakat Indonesia khususnya wajib pajak itu sendiri. Pendapatan daerah merupakan salah satu sumber pendapatan yang penting dalam membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memandirikan daerah. Pendapatan daerah berasal dari penerimaan dana perimbangan pusat dan daerah, pendapatan asli daerah, dan pendapatan lain-lainnya. Penerimaan daerah dari sektor pajak daerah akan digunakan untuk membiayai pengeluaran penerimaan daerah serta pembangunan daerah, sehingga jumlah penerimaan pajak perlu dan harus di upayakan untuk meningkatkan penerimaan daerah.

Peningkatan di bidang pedanaan yang salah satu tujuannya adalah pembangunan, kota Palembang berusaha meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pajak daerah. Pendapatan daerah berasal dari pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak parkir, pajak air tanah, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan, serta pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan. Banyaknya pajak daerah yang disebutkan, pajak restoran menjadi salah satu pajak yang sangat potensial.

Peraturan daerah Kota Palembang nomor 3 tahun 2021 tentang pajak restoran, perubahan atas peraturan daerah Kota Palembang nomor 2 tahun 2018. Pajak restoran merupakan pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran.

Restoran adalah fasilitas penyediaan makanan dan minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup rumah makan, kafetaria, bar, dan sejenisnya.

Menurut Peraturan Walikota Palembang Nomor 34 tahun 2021, Kota Palembang sistem pemungutan pajaknya menggunakan self assesment system atas Pajak Daerah, dimana wajib pajak diberikan kepercayaan dalam menghitung, membayar, dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai jangka waktu dalam peraturan perundang-undangan. Mengingat kepatuhan merupakan aspek penting dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ada beberapa faktor yang terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Faktor yang pertama kualitas pelayanan fiskus. Kualitas pelayanan dari kantor pembayaran pajak juga sangat penting guna meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak membayar pajaknya. Semakin baik kualitas pelayanan pajaknya maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib pajak dalam menyetorkan pajak. Kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah (Palda & Hanousek, 2002).

Faktor kedua adalah kesadaran wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang senantiasa selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Suardikha, 2009).

Faktor ketiga adalah pengetahuan pajak. Pengetahuan perpajakan memiliki bagian penting untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajibannya, misalnya pengetahuan dasar tentang perpajakan (Noormala, 2008).

Berikut ini merupakan target dan realisasi penerimaan pajak restoran di Kota Palembang :

**Tabel I.1**  
**Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran di Kota Palembang**  
**Periode 2016-2020**

Tahun	Target	Realisasi Penerimaan	%
2016	Rp 69.727.189.115,67	Rp 70.544.503.680	101,17
2017	Rp 79.000.000.000	Rp 79.348.336.478	100,44
2018	Rp 87.450.000.000	Rp 93.348.646.681	106,75
2019	Rp 170.000.000.000	Rp 127.858.658.202	75,21
2020	Rp 115.000.000.000	Rp 99.236.934.340	86,29

Sumber : Badan Pengelolaan Pajak Daerah Tahun 2021

Berdasarkan data diatas dapat diketahui realisasi penerimaan pada tahun 2019 dan tahun 2020 belum mencapai target yang ditetapkan Pemerintah Sumatera Selatan. Sedangkan pada tahun 2016-2018 realisasi penerimaan pajak restoran melampaui target yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pajak restoran, Walet dan PPJ, Bapak Mohammad Firmansyah, 2021. Beliau menyampaikan beberapa kendala yang dihadapi dalam pencapaian target pajak restoran di Kota Palembang, salah satunya karena kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak restoran.

Bersumber dari data Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang yang didapat, berikut merupakan data Wajib Pajak Restoran yang ada di Kecamatan Alang-Alang Lebar, tahun 2016-2020 :

**Tabel I.2**  
**Jumlah Wajib Pajak Restoran di Kecamatan Alang-Alang Lebar**  
**Periode 2016-2020**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak
2016	98
2017	119
2018	132
2019	144
2020	159

Sumber : Badan Pengelolaan Pajak Daerah Tahun 2021

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak Restoran yang ada di Kecamatan Alang-Alang Lebar mengalami kenaikan disetiap tahunnya.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan Ida (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, penelitian yang dilakukan oleh Mohamad (2019) menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan Ida (2019) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, menurut penelitian Nur (2020) menunjukkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan Andika (2019) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, menurut penelitian Mohamad (2019) menunjukkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa wajib pajak restoran di kecamatan alang-alang lebar yang menjadi penyebab ketidak patuhan dalam

membayar pajak bisa jadi diakibatkan oleh kurangnya pengetahuan mengenai pembayaran pajak restoran, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak untuk lebih jelasnya penulis melakukan survei pendahuluan dengan mencari tahu fenomena yang sebenarnya, sebagai berikut :

**Tabel 1.3**  
**Survei Pendahuluan**

<b>Nama Restoran</b>	<b>Fenomena yang Diterima</b>
Linda (Wrg.Sate Mbak Murni) (8-11-2021)	Linda berpendapat bahwa Wrg. Sate Mbak Murni selalu melakukan pembayaran pajak, akan tetapi Wrg. Sate Mbak Murni kurangnya kesadaran wajib pajak membuat kepatuhan Wrg. Sate Mbak Murni dalam membayar pajak kurang stabil.
Irawan (Mie Ayam Alooi) (8-11-2021)	Irawan berpendapat bahwa Mie ayam aloi selalu melakukan pembayaran pajak, dimana mie ayam aloi juga sangat membutuhkan pelayanan fiskus nya, apakah pelayanan fiskus sudah memberikan pelayanan yang baik yang mampu menumbuhkan kesadaran dalam melakukan pembayaran pajak dan sadar akan tanggung jawab membayar pajak.
Imam Yahyah (Rm. Palapa Permai) (8-11-2021)	Imam berpendapat bahwa Rm. Palapa Permai wajib untuk melakukan pembayaran pajak, RM. Palapa Permai selalu mematuhi kepatuhan pajak dikarenakan mempunyai niat untuk membayar pajak serta mengetahui adanya sanksi administrasi jika wajib pajak terlambat dalam pembayaran pajak.
Asi (Rm.Tri Arga) (9-11-2021)	Asi berpendapat bahwa Rm. Tri Arga selalu melakukan pembayaran pajak, penyebab RM. Tri Arga kurang patuh dalam membayar pajak dikarenakan kurangnya pengetahuan tentang kepatuhan untuk membayar pajak.
Dimas Saputra (Bakso Pak Bagong)	Dimas berpendapat bahwa Bakso pak bagong selalu wajib untuk melakukan

(9-11-2021)	pembayaran pajak, bakso pak bagong selalu mematuhi kepatuhan pajak dikarenakan mempunyai niat untuk membayar pajak serta mengetahui adanya sanksi administrasi jika Wajib pajak terlambat dalam pembayaran pajak.
-------------	---

Sumber : Penulis, 2021

Dari data yang telah dijelaskan dan dipaparkan diatas , peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan kenyataan bahwa kepatuhan Wajib Pajak masyarakat Indonesia masih rendah. Untuk itulah penulis tertarik mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang dimunculkan pada tugas akhir ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran ?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran ?
3. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.



### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut :

#### **1. Bagi Penulis**

Dapat menambah pengetahuan dalam bidang ilmu perpajakan, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, niat membayar pajak, pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran.

#### **2. Bagi Pembaca**

Untuk memberikan informasi mengenai upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di sektor Pajak Restoran di Kota Palembang.

#### **3. Bagi Badan Pengelolaan Pajak daerah**

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan

Wajib Pajak Badan dan dapat berinovasi dalam mengembangkan dan mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak Restoran.

#### 4. Bagi Almamater

Diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, pengetahuan, serta dapat menjadi acuan bagi penulis yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Juanda. 2019. *Membangun Ekonomi Nasional yang Kokoh*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Arifin, S.B., & Nasution, A.A.(2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP pratama medan belawan. *Jurnal akuntansi & bisnis*, I(1)-120-136.
- Arya Putu Dirghayusa, I Nyoman Putra Yasa. 2020. *Pengaruh Penggunaan Tapping Box dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Dengan Pemahaman Sistem Online Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Pada Wajib Pajak Hotel Yang Terdaftar di BPKAD Kabupaten Karangasem)*. Jurnal Imiah Mahasiswa Akuntansi-Universitas Pendidikan Ganesha, Vol : 11 No : 3 Tahun 2020 eISSN : 2614-1930.
- Brata, J.D., Yuningsih, I., & Kesuma, A.I. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas diluar Kota Samarina*, ISSN : 2528-15 0X Volume 19 No 1.
- Deri Manalu. 2016. *Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaporkan Pajak Restoran di Kota Pekanbaru*. Vol.3, No.1
- Ida Bagus Meindra Jaya. 2016. *Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran*. Vol.16.1. Juli (2016) : 471-500
- Kautsar Riza Salman dan Heru Tjaraka. 2019. *Pengantar Perpajakan (Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak)*. Jakarta : Indeks.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta : ANDI.
- Marihot Pahala Siahaan. 2010. *Pajak daerah dan retribusi daerah*. Jakarta: Rajawali pers..
- Noormala, Siti Sheikh Obid. 2008. Voluntary compliance : tax education preventive, International Conference on Bussiness and Economy 6-8 November 2008 Constanta Romania. *International Islamic University Malaysia : 30-40*

- Nur Afni Oktafia. 2020. *Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.*
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen pemasaran.* Edisi ketiga belas. Cetakan kedua. Jakarta : Erlangga.
- Siti Rahayu Kurnia.2017. *perpajakan indonesia konsep dan aspek formal.* Yogyakarta:graha ilmu.
- Siti Resmi.2019.*perpajakan teori dan kasus.*jakarta:selemba empat.
- V. Wiratna. 2019. *Metodelogi penelitian bisnis dan ekonomi pendekatan kuantitatif.* Penerbit: pustaka baru press: yogyakarta.