

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, TINGKAT PENDIDIKAN,
KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK DAN PENERAPAN *E-TAX*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN
DI KOTA PALEMBANG
(Studi Kasus Pada BPPD Kota Palembang)**

SKRIPSI



**Nama : Btari Pooja Diani
NIM : 222018255**

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

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, TINGKAT PENDIDIKAN,
KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK DAN PENERAPAN *E-TAX*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN
DI KOTA PALEMBANG**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana



Nama : Btari Pooja Diani
NIM : 222018255

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Btari Pooja Diani
NIM : 222018255
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Penerapan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik sarjana strata 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 dipublikasikan orang lain kecuali secara tulisan dengan jelas 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 ini

Palembang, Februari 2022




Btari Pooja Diani


Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan,
Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Penerapan *E-Tax*
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Kota
Palembang
Nama : Btari Pooja Diani
NIM : 222018255
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Februari 2022
Pembimbing I


Muhammad Fahmi, S.E., M.Si
NIDN/NBM: 0029097800/1197277


Saekarini Yuliachtri, S.E., Ak., M.Si
NIDN/NBM: 0211078301/1187173

Mengetahui
Dekan
u.b Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Betri, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM: 0216106902/944806

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Kamu tidak perlu menjadi luar biasa untuk memulai, tapi kamu harus memulai untuk menjadi luar biasa.”

- Zig Ziglar

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah [94]: 5-6)

Terucap syukur kepada Allah SWT

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

- ❖ Kedua Orang Tuaku yang tersayang dan tercinta yang selalu mendoakan, mendukung, dan memotivasiku.*
- ❖ Saudara-saudaraku*
- ❖ Keluarga Besarku*
- ❖ Sahabat-sahabatku*
- ❖ Almamater*



PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tak lupa penulis junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing manusia dari alam kebodohan kealam yang penuh dengan ilmu pengetahuan yang berdasarkan iman untuk kebesaran Allah SWT. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, Sanksi Pajak dan Penerapan E-tax Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang (Studi kasus pada BPPD Kota Palembang) telah sesuai dengan waktu yang telah di rencanakan. Untuk itu penulis menganalisa ada tidaknya pengaruh kesadaran wajib pajak, tingkat pendidikan, sanksi pajak dan penerapan e-tax terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang.

Penulis menyadari bahwa proses penulisan skripsi ini masih banyak mengalami Kendala, namun berkat bantuan dari berbagai pihak dari Allah SWT sehingga kendalakendala tersebut dapat diatasi. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E.,M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Dr. Bapak Betri, S.E.,M.Si.,Ak.,CA dan Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Muhammad Fahmi,S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah membantu membimbing dan mengarahkan terselesainya skripsi ini.
5. Ibu Saekarini Yuliachtri,S.E.,Ak.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberi semangat, dukungan, motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen, Penelaah satu, Penelaah dua, serta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang dan BPPD Kota Palembang.
7. Kelurga besar dan saudara – saudaraku yang selalu mendampingi ku dalam suka dan duka.
8. Sahabat-sahabatku yang telah memberikanku dukungan dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
9. Kampus hijau tercinta Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan ilmu dan kesempatan untuk mendapatkan gelar sarjana.

Dalam hal ini, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu diperlukan kritik dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini. 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.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Palembang, Februari 2022

Penulis

Btari Pooja Diani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Masalah	15
D. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	17
A. Kajian Pustaka.....	17
a. Landasan Teori.....	17
1. Pengertian Pajak.....	17
2. Fungsi Pajak	19
3. Sistem Pemungutan Pajak	19
4. Pajak Daerah	22
5. Pengertian Pajak Restoran.....	22
6. Objek dan Subjek Pajak	23
7. Tarif Pajak.....	24

8. Kesadaran Wajib Pajak	26
9. Tingkat Pendidikan	28
10. Kualitas Pelayanan	30
11. Sanksi Pajak	32
12. Penerapan E-Tax	36
13. Kepatuhan Wajib Pajak.....	39
b. Penelitian Sebelumnya	42
B. KERANGKA PEMIKIRAN	47
C. HIPOTESIS	53
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	54
A. Jenis Penelitian	54
B. Lokasi Penelitian	54
C. Operasionalisasi Variabel.....	55
D. Populasi dan Sampel	53
E. Data yang diperlukan.....	55
F. Metode Pengumpulan Data	56
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Hasil Penelitian	68
1. Gambara Umum BPPD Kota Palembang	68
2. Struktur Organisasi BPPD Kota Palembang	69
3. Visi dan Misi.....	73
4. Gambaran Umum Responden	73
B. Hasil Pengolahan Data	74
C. Pembahasan Hasil Penelitian	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100

DAFTAR TABEL

TABEL I.1	Data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Palembang.....	5
TABEL I.2	Data Wajib Pajak Restoran Terintegrasi E-TAX di Palembang	6
TABEL I.3	Target dan Realiasi Penerimaan Pajak Restoran di Kota Palembang	9
TABEL I.4	Survei Pendahuluan.....	12
TABEL II.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya	45
TABEL III.1	Operasional Variabel Penelitian.....	52
TABEL III.2	Data Wajib Pajak Restoran Terintegrasi E-TAX di Palembang ..	54
TABEL IV.1	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel	75
TABEL IV.2	Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak.....	78
TABEL IV.3	Uji Validitas Tingkat Pendidikan.....	79
TABEL IV.4	Uji Validitas Kualitas Pelayanan	80
TABEL IV.5	Uji Validitas Sanksi Pajak.....	81
TABEL IV.6	Uji Validitas Penerapan <i>E-Tax</i>	82
TABEL IV.7	Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	83
TABEL IV.8	Hasil Pengujian Reabilitas	84
TABEL IV.9	Hasil Uji Normalitas	87
TABEL IV.10	Hasil Pengujian Multikolinieritas	88
TABEL IV.11	Hasil Uji Heteroskedasitas	90
TABEL IV.12	Hasil Uji Determinasi.....	90
TABEL IV.13	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	91

TABEL IV.14 Hasil Uji Secara Simultan	92
TABEL IV.15 Hasil Uji Secara Parsial.....	93

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR II.1	Operasional Variabel Penelitian	52
GAMBAR IV.1	Struktur Organisasi	72
GAMBAR IV.2	Uji Normalitas P-P.Plot	86
GAMBAR IV.3	Hasil Uji Heteroskedasitas	89

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Rekap Data Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Output SPSS
- Lampiran 4 Foto Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 5 Tabel r
- Lampiran 6 Tabel f
- Lampiran 7 Tabel t
- Lampiran 8 Tabel DW
- Lampiran 9 Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 10 Sertifikat Membaca Dan Menghafal Al-Qur'an
- Lampiran 11 Sertifikat Spss
- Lampiran 12 Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer
- Lampiran 13 Sertifikat Komputer Akuntansi
- Lampiran 14 Sertifikat Perpajakan Lanjutan
- Lampiran 15 *Plagiarism*
- Lampiran 16 Biodata Penulis

ABSTRAK

Btari Pooja Diani / 222018225 / 2022 / Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, Sanksi Pajak dan Penerapan *E-tax* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, tingkat pendidikan, sanksi pajak dan penerapan alat e-tax terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang secara simultan dan parsial. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 101 wajib pajak PPh badan restoran yang terpasang alat e-tax. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian ini dibantu oleh Program Statistik Untuk Ilmu Khusus (SPSS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh penerapan alat e-tax dan sanksi perpajakan, secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan menunjukkan bahwa kota Palembang memiliki potensi pajak restoran yang cukup banyak untuk dioptimalkan lagi oleh Pemerintah Daerah kota Palembang.

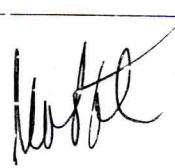
Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, Sanksi Pajak dan Penerapan Alat *E-tax* Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Btari Pooja Diani / 222018225 / 2022 / Influence of Taxpayer Awareness, Education Level, Tax Sanctions and Application of E-tax on Restaurant Taxpayer Compliance Rate in Palembang City

This study was conducted to determine the effect of taxpayer awareness, education level, tax sanctions and the application of e-tax tools on the level of compliance of restaurant taxpayers in the city of Palembang simultaneously and partially. The type of research used is associative research. The data used are primary and secondary data. The sample used in this study was 101 restaurant corporate income tax taxpayers who had an e-tax installed. The data collection technique is a questionnaire. The data analysis method in this research is quantitative. The results of this study were assisted by the Statistics Program for Special Sciences (SPSS). The results of this study indicate that the effect of the application of e-tax tools and tax sanctions, together has an effect on taxpayer compliance and shows that the city of Palembang has quite a lot of potential for restaurant taxes to be optimized again by the local government of the city of Palembang.

Keywords: *Taxpayer Awareness, Education Level, Tax Sanctions and Implementation of Taxpayer Compliance E-tax Tools.*

No	Nama	NIM	Keterangan
	Btari Pooja Diani	222018255	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah daerah memiliki kewenangan dalam mengatur urusan daerahnya sendiri untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahannya. Salah satu kewenangannya adalah dengan mengambil pungutan kepada masyarakat. Pemerintah mengambil pungutan kepada masyarakat sebagaimana diatur oleh perundang-undangan tentang perpajakan, dijelaskan masyarakat menanggung beban untuk membayar pajak dan pungutan lain yang sifatnya memaksa. Dengan diatur oleh Undang-Undang No. 18 Tahun 1997, diubah menjadi Undang-Undang No. 34 Tahun 2000 dan terakhir diubah dengan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009. Selain itu, untuk pengalokasiannya pemerintah dituntut agar transparan dalam penerimaan pajak daerah untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur sejahtera.

Badan Pengelolaan Pajak Daerah adalah suatu instansi yang bertujuan untuk mengumpulkan penerimaan. Pendapatan Asli Daerah yang bersumber dari pajak daerah dan retribusi daerah serta pajak lainnya untuk pembangunan daerah. Untuk mewujudkan keinginan tersebut, supaya pengelolaan pajak daerah dapat dilaksanakan dengan baik maka diatur dengan keputusan. Walikota Palembang Nomor 84 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir Melalui Sistem Online. Peraturan Walikota Palembang

Nomor 84 Tahun 2018 menjelaskan mengenai penerapan system online dimaksud sebagai upaya meningkatkan pengawasan atas pembayaran dan pelaporan data transaksi usaha Wajib Pajak serta meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dalam rangka mengoptimalkan pemungutan Pajak Restoran harus sejalan dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pajak Restoran, Peraturan Walikota Palembang Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Arina Nurfaza (2020) dengan judul Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Nomor 34 Tahun 2011 tentang Persyaratan, Mekanisme dan Prosedur Tetap Pemungutan Pajak Restoran, serta Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pajak Daerah. Usaha dalam meningkatkan Pajak Daerah memiliki banyak kendala, salah satunya adalah tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah. Berbagai cara telah dilakukan oleh pemerintah agar dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak yang masih terlalu rendah, seperti dilaksanakannya berbagai sosialisasi dan memberikan Sanksi Perpajakan. Salah satu cara yang kini dilakukan adalah penerapan alat e-tax. Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang kini tengah gencar memasang alat e-tax. Pemasangan alat e-tax ini adalah rekomendasi dari Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), alat e-tax dipasang kepada sejumlah restoran, hotel dan tempat hiburan. Rekomendasi ini muncul setelah KPK melihat adanya potensi kebocoran Pajak Restoran, Hotel dan Tempat Hiburan

di seluruh Indonesia, termasuk juga di Palembang. Dengan pemasangan alat tersebut, diharapkan potensi kebocoran pajak dari para Wajib Pajak dapat diminimalisir.

Menurut Wulandari (2018) Fenomena yang terjadi di Sumatera Selatan yaitu tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Sumatera Selatan dan Bangka Belitung tercatat masih rendah yakni sebesar 76,16% dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Kepatuhan Wajib Pajak harus ditingkatkan untuk terciptanya keadilan sosial. Angka Kepatuhan Wajib Pajak badan dan Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi non karyawan sebesar 59,03% dari jumlah keseluruhan Wajib Pajak SPT sebanyak 510.000. Hal ini menunjukkan masih kurangnya Kepatuhan WP badan.

Kesadaran wajib pajak akan dapat memberikan pemahaman tentang arti dan tujuan pembayaran pajak yang diberikan kepada negara. Sehingga apabila kemauan dan kesadaran wajib pajak tinggi akan memberikan dampak kepada kepatuhan perpajakan yang lebih baik lagi, sehingga penerimaan pajak diharapkan dapat mencapai target yang telah ditetapkan (Siti, 2017: 196).

Pendidikan pada dasarnya merupakan usaha pengembangan sumberdaya manusia yang dilakukan secara sistematis, pragmatis dan berjenjang agar menghasilkan manusia – manusia berkecukupan yang dapat memberikan manfaat dan sekaligus meningkatkan martabatnya (Hasan, 2010). Semakin tinggi tingkat pendidikan semakin tinggi pula tingkat kesadaran pajak yang dimiliki oleh wajib pajak sehingga akan mendorong meningkatnya tingkat kepatuhan

pajak, sekaligus menjalankan fungsi sebagai warga Negara yang baik (Gustiana,2014).

Pelayanan pada Wajib Pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan Wajib Pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016:62). Mengenai tingkat kepatuhan, pemerintah Kota Palembang juga sudah mengeluarkan sebanyak tujuh Surat Peringatan (SP) kepada Wajib Pajak pelaku yang lalai akan kewajiban pajaknya. Surat Peringatan (SP) tersebut, mulai dari SP 1 hingga SP 3, para pelaku usaha yang mendapatkan surat peringatan diantaranya karena tidak menggunakan alat e-tax dengan berbagai alasan. Misalnya, e-tax yang sudah diberikan malah disimpan di lemari guna menghindari pembayaran pajak yang dikenakan kepada objek penjualannya.

Pelayanan pada Wajib Pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan Wajib Pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang. Karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran,

pengelakan, penyeludupan, dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang.

Pemasangan alat e-tax berfungsi sebagai Transaction Monitoring Device (TMD) bagi seluruh usaha yang ada di kota Palembang. E-tax bekerja dengan cara merekam transaksi pembayaran di tempat e-tax telah terpasang. Rekaman transaksi ini membuat nilai pajak yang dibayarkan sesuai dengan nilai transaksi yang sebenarnya. Dengan pemasangan alat ini, jumlah transaksi dan besaran pajak yang harus disetorkan akan lebih transparan. Setoran pajak hasil penghitungan antara Wajib Pajak yang dipantau dengan perekaman e-tax dapat langsung disetorkan kepada bank.

Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang sejauh ini telah memasang sebanyak 404 unit terpasang di Objek Pajak Restoran. Hal ini juga yang menjadi alasan penulis lebih memilih pajak restoran untuk diteliti di banding pajak lain yang terpasang alat e-tax, selain karena data pemasangan alat e-tax lebih banyak di bidang restoran, penulis juga memperoleh data yang bersumber pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang dimana wajib pajak badan yang terintegrasi e-tax seperti pajak restoran, hotel, parkir dan hiburan. Dari observasi tersebut di peroleh data yang paling lengkap yaitu pajak di bidang restoran. Di ketahui juga bahwa pemerintah pusat telah memberikan tanggung jawab kepada pemerintah daerah untuk melakukan penagihan pajak restoran. Tetapi masih banyak restoran yang enggan memasang alat e-tax tersebut contohnya adalah dalam dunia perpajakan, 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.

Bagi tempat-tempat yang sudah dipasang, maka semua transaksi harus dilakukan melalui alat e-tax. Alat tersebut akan merekam semua transaksi sehingga nilai pajak yang dibayarkan bisa sesuai dengan transaksi pembayaran.

Tabel I.1
Data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Palembang

NO	Kecamatan	Berdasarkan Pembayaran		Jumlah Wajib Pajak
		Aktif	Tidak Aktif	
1.	Alang Alang Lebar	35	110	145
2.	Bukit Kecil	148	199	347
3.	Gandus	4	10	14
4.	Iilir Barat I	195	221	416
5.	Iilir Barat II	22	8	30
6.	Iilir Timur I	163	177	3410
7.	Iilir Timur II	8	18	26
8.	Iilir Timur III	143	164	307
9.	Jakabaring	31	58	89
10.	Kalidoni	47	80	127
11.	Kemuning	66	106	172
12.	Kertapati	9	12	21
13.	Plaju	17	9	26
14.	Sako	35	17	52
15.	Seberang Ulu I	12	2	14
16.	Seberang Ulu II	27	35	62
17.	Sematang Borang	6	10	16
18.	Sukarami	50	98	148
Jumlah Wajib Pajak		1018	1337	2355

Sumber data :Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang

Dari tabel I.1 diatas, bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Kota Palembang yang paling banyak jumlah wajib pajak restoran yang terdaftar adalah kecamatan Ilir Barat I yaitu sebesar sebanyak 416 Wajib Pajak Restoran. Sedangkan yang paling sedikit adalah kecamatan Sebrang Ulu I, yaitu sebesar 14 Wajib Pajak dan Kecamatan Sematang Borang, yaitu sebesar 16 Wajib Pajak Restoran.

Tabel I.2
Data Wajib Pajak Restoran Terintegrasi E-TAX di Palembang
Tahun 2021

NO	Kecamatan	Jumlah WP		%	
		2020	2021	2020	2021
1.	Alang – Alang Lebar	16	15	4,15	3,71
2.	Bukit Kecil	73	60	18,91	14,85
3.	Ilir Barat I	89	98	23,06	24,25
4.	Ilir Barat II	4	6	1,04	1,48
5.	Ilir Timur I	60	75	15,54	18,56
6.	Ilir Timur II	67	5	17,36	1,23
7.	Ilir Timur III	8	72	2,07	17,82
8.	Jakabaring	1	10	0,26	2,47
9.	Kalidoni	6	15	1,55	3,71
10.	Kemuning	13	16	3,37	3,96
11.	Sako	2	1	0,52	0,24
12.	Seberang Ulu I	11	2	2,85	0,49
13.	Sebrang Ulu II	12	8	3,11	1,98
14.	Sukarami	22	21	2,85	5,20
15.	Sematang Borang	0	0	0	0
16.	Gandus	0	0	0	0
17.	Kertapati	0	0	0	0
18.	Plaju	2	0	0,52	0
	Total Wajib Pajak	386	404	100,00	100,00

Sumber data :Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang

Dari tabel II.1 diatas, kecamatan Ilir Barat I merupakan kecamatan yang paling banyak dipasang alat e-tax untuk wajib Pajak Restoran, yaitu sebesar

24,25% atau sebanyak 98 Wajib Pajak Restoran. Sedangkan yang paling sedikit adalah kecamatan Sako, yaitu sebesar 0,24% atau sebanyak 1 Wajib Pajak Restoran.

Adanya *e-tax* ini, ke depan objek pajak yang proses transaksinya masih manual, akan menggunakan alat elektronik yang juga berfungsi sebagai kasir lengkap dengan alat printernya. Selain sebagai pembukuan Wajib Pajak, alat ini juga merekam per-transaksi, sehingga BPPD dapat memiliki data valid per-hari hingga per-bulannya dan nominal pajaknya real, maka tidak ada lagi oknum petugas pajak yang dapat bermain.

Alat *e-tax* terpasang, pihak BBPD akan melakukan pengawasan untuk memantau apakah alat *e-tax* tersebut benar-benar digunakan atau tidak. Wajib Pajak yang sengaja tidak menggunakan alat *e-tax* akan diketahui oleh petugas BPPD dan akan diberikan sanksi berupa Surat Peringatan (SP) dan penyegelan. Tidak hanya untuk memantau, petugas BPPD juga akan membantu dan menjelaskan jika karyawan kasir mengalami kendala. Pengecekan juga dilakukan guna memastikan alat yang sudah dipasang tetap digunakan.

Mengenai tingkat kepatuhan, pemerintah Kota Palembang juga sudah mengeluarkan sebanyak tujuh Surat Peringatan (SP) kepada Wajib Pajak pelaku yang lalai akan kewajiban pajaknya. Surat Peringatan (SP) tersebut, mulai dari SP 1 hingga SP 3, para pelaku usaha yang mendapatkan surat peringatan diantaranya karena tidak menggunakan alat *e-tax* dengan berbagai

alasan. Misalnya, *e-tax* yang sudah diberikan malah disimpan di lemari guna menghindari pembayaran pajak yang dikenakan kepada objek penjualannya.

Pelaku usaha yang sudah mendapatkan SP akan diberikan tenggat waktu guna memasang alat *e-tax*, misalnya SP 1 dan SP 2 akan diberi waktu selama tujuh hari. Sedangkan SP 3, akan diberi waktu selama tiga hari. Setelah SP 3 tidak diindahkan, maka akan dikordinasikan bersama dengan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) guna memberikan tindakan sanksi hukum dan atau penyegehan.

Pemasangan alat *e-tax* sesuai dengan amanat Peraturan Daerah (Perda) Kota Palembang nomor 84 tahun 2018 tentang Tata Cara Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir Melalui Sistem Online. Pemasangan *e-tax* diperuntukkan bagi usaha besar seperti restoran, hotel dan tempat hiburan yang memiliki pendapatan Rp10 juta ke atas per- bulannya, pelaku usaha restoran yang memiliki omset dibawah Rp10 juta per bulan dibebaskan Pajak Restoran, sehingga pelaku usaha tidak boleh melakukan pembebanan pemungutan Pajak Restoran dalam setiap transaksi pembayaran kepada konsumen atas layanan yang disediakan. Pajak Restoran yang dikenakan bagi masyarakat yang makan di tempat, dibungkus atau take away maka dikenakan pajak 10%. Atas dasar ini, BPPD akan bertindak tegas terhadap rumah makan dan restoran yang menolak pemasangan *e-tax*. Kepala BPPD Palembang Sulaiman Amin mengatakan, pajak tersebut berlaku untuk pemesanan pempek dengan makan

di tempat atau pun dibungkus. Penerapan pajak ini berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) nomor 84 tahun 2018 yang masuk dalam pajak restoran.

Kepala BPPD kota Palembang, Sulaiman Amin dalam **Gatra.com** (2019) mengatakan penerapan pajak pada pempek berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) nomor 84 tahun 2018 mengenai pajak restoran. Setiap pembelian pempek akan dikenakan pajak 10% baik membelinya di outlet, atau dikonsumsi di luar restoran.

Sulaiman Amin dalam **Liputan6.com** (2019) mengatakan akan menambahkan, sebanyak 1.000 unit e-tax harus sudah terpasang di restoran, hiburan, hotel dan parkir di tahun ini. Potensi yang sangat besar bagi yang menolak kita pemasangan alat ini, akan kita cabut izinnya sampai dengan penutupan usaha, pemasangan *e-tax* ini diprediksi akan meminimalisir kecurangan pada sektor pendapatan, karena mereka bisa melakukan pemantauan secara valid.

Tabel I.3
Target dan Realiasi Penerimaan Pajak Restoran di Kota Palembang
Tahun 2018 – 2020

Tahun	Realisasi Pajak Restoran (Rp)	Target Penerimaan Pajak Restoran (Rp)	%
2018	93.348.646.681,00	87.450.000.000,00	106,75
2019	127.858.658.202,00	170.000.000.000,00	75,21
2020	99.236.934.340,00	115.000.000.000,00	86,29

Sumber data :Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang

Berdasarkan data Tabel I.2 pada tahun 2018 adalah realisasi penerimaan Pajak Daerah sebelum terpasang alat e-tax dimana target penerimaan Pajak Restoran sebesar 106,75%. Pada tahun 2019, target penerimaan pajak naik namun persentasenya turun karena disebabkan alat e-tax belum

terpasang diseluruh Wajib Pajak Restoran, integrasi alat e-tax pada Wajib Pajak Restoran baru aktif di bulan Juli 2019, masih banyak tunggakan pajak yang belum dibayar dan masih banyak Wajib Pajak yang belum maksimal menerapkan himbauan BPPD Kota Palembang. Sedangkan pada tahun 2020, target dan realisasi penerimaan pajak mengalami penurunan drastis disebabkan oleh covid-19, banyak restoran yang tutup.

Dipa dan Mahardi (2018) melakukan penelitian berjudul Pengaruh Penerapan Sistem E- Filling, Pemahaman Internet dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pratama Depok Cimanggis. Hasil Penelitian menunjukkan penerapan system e-filling memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Depok Cimanggis.

Ninik dan Sigit (2018) dengan judul Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Alat analisis yang digunakan adalah daftar angket, pengumpulan data berupa tes validitas dan pengujian keandalan. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua soal pada angket valid. Untuk uji reliabilitas semua variabel dinyatakan reliabel dan berdasarkan uji hipotesis berdasarkan uji F, uji t, dan koefisien determinasi menunjukkan hubungan antara tingkat wajib pajak pemahaman, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menjalankan bisnis.

Ida dan ketut (2016) dengan judul pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, pemeriksaan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak restoran.

Variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Derli Manalu (2016) melakukan penelitian berjudul Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaporkan Pajak Restoran Di Kota Pekanbaru. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaporkan Pajak Restoran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak Restoran dalam melaporkan Pajak Restoran di Kota Pekanbaru.

Ranti (2018) melakukan penelitian berjudul Pengaruh Sanksi Pajak, Tingkat Pendidikan dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Dalam Membayar Pajak Penghasilan : Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderator Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan yang dimediasi oleh variabel kesadaran wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa wajib pajak restoran di kota Palembang yang menjadi penyebab ketidak patuhan dalam membayar pajak bisa jadi di akibatkan oleh kurangnya pengetahuan mengenai pembayaran pajak restoran, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, serta niat dalam membayar pajak, untuk lebih jelasnya penulis melakukan survei pendahuluan dengan mencari tahu fenomena yang sebenarnya, sebagai berikut

Tabel I.4
Survei Pendahuluan

Nama Restoran	Fenomena yang Diterima	Variabel
AW PIM Komp. Palembang Indah Mall	Wajib pajak selalu melakukan pembayaran pajak, akan tetapi AW PIM kurangnya kesadaran wajib pajak dikarenakan kurangnya informasi, sosialisasi, pengetahuan membuat kepatuhan AW PIM dalam membayar pajak kurang stabil.	Kesadaran Wajib Pajak
BASKIN ROBBINS PI Jl. Pom IX Rt.30 Rw.009	Wajib Pajak BASKIN ROBBINS PI selalu melakukan pembayaran pajak, dengan adanya pengaruh tingkat pendidikan wajib pajak menumbuhkan kesadaran dalam melakukan pembayaran pajak dan sadar akan tanggung jawab membayar pajak.	Tingkat Pendidikan
BRASSERIE PIM Komp. Palembang Indah Mall	Menurut Wajib Pajak BRASSERIE PIM selalu melakukan pembayaran pajak, pelayanan fiskus sudah memberikan pelayanan yang baik yang mampu menumbuhkan kesadaran dalam melakukan pembayaran pajak dan sadar akan tanggung jawab membayar pajak.	Kualitas Pelayanan
CHATIME PIM Komp. Palembang Indah Mall LT.1	Wajib pajak pribadi selalu wajib untuk melakukan pembayaran pajak CHATIME PI selalu mematuhi kepatuhan pajak dikarenakan mengetahui adanya sanksi administratif dan sanksi pidana jika Wajib pajak terlambat dalam pembayaran pajak.	Sanksi Pajak
DCOST PI Jl. Pom IX	Wajib pajak selalu wajib untuk melakukan pembayaran pajak, DCOST PI selalu mematuhi kepatuhan pajak dikarenakan adanya penerapan <i>e-tax</i> serta mengetahui adanya sanksi administratif jika Wajib pajak terlambat dalam pembayaran pajak.	Penerapan E- Tax
KAMPUNG KECIL PLAJU Jl. A. Yani Takata	Wajib pajak selalu melakukan pembayaran pajak, penyebab KAMPUNG KECIL PLAJU kurang patuh dalam membayar pajak dikarenakan kurangnya kesadaran wajib pajak tentang kepatuhan untuk membayar pajak.	Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Penulis, 2021

Dari data yang telah dijelaskan dan dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengkaji berdasarkan uraian diatas. Pengaruh kesadaran wajib pajak, Tingkat pendidikan, kualitas pelayanan, sanksi pajak

dan penerapan E-Tax terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang. Untuk itulah penulis tertarik mengambil judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Penerapan *E-Tax* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Kota Palembang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka perumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, tingkat pendidikan, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan penerapan *e-tax* terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang ?
2. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang ?
3. Bagaimana pengaruh tingkat pendidikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang ?
5. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang ?
6. Bagaimana pengaruh penerapan *e- tax* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, tingkat pendidikan, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan penerapan *e-tax* terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang.
5. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang.
6. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e- tax* terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari peneliti :

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh penerapan alat *e-tax* dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang.

2. Bagi Badan Pengelolaan Pajak Daerah

Untuk memberikan informasi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang menggunakan alat *e-tax* dan pengaruh penerapan alat *e-tax*, sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

3. Bagi Almamater

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

DAFTAR PUSTAKA

- Awaloedin, Dipa Teruna, & Maulana, Mahardi Aldi. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem E- Filling, Pemahaman Internet dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pratama Depok Cimanggis, *Jurnal Rekyasa Informasi*, volume 7, Hal:1-10
- Buana, Ranti S. 2018. *Pengaruh Sanksi Pajak, Tingkat Pendidikan dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Dalam Membayar Pajak Penghasilan : Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderator Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan yang dimediasi oleh variabel kesadaran wajib pajak*. Tesis. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yogyakarta : Yogyakarta
- Hasan. 2010. *Pengembangan Pendidikan Budaya dan Karakter Bangsa*, Jakarta: Litbang Puskur
- Jaya, Ida Bagus Meindra, & Jati, Ketut. 2016. Pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, pemeriksaan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak restoran. Variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar, ISSN: 2302-8556 volume 16 Nomor 1, Hal: 471-500
- Khuzaimah, Ninik & Hermawan, Sigit. 2018. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, E-ISSN: 2620-9144, Hal: 37-48
- Manalu, Derli. 2016. Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaporkan Pajak Restoran Di Kota Pekan Baru, *JOM Fekon* volume 3 Nomor 1, Hal: 822-836
- Mardiasmo. 2019. *Perpajakan Edisi 2019*. Yogyakarta: ANDI.
- Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Pajak Restoran.
- Peraturan Walikota Palembang Nomor 84 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir Melalui Sistem Online.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2013. *Perpajakan Indonesia Konsep Dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Resmi, Siti. 2019. *Perpajakan Teori & Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

Siahaan, Marihot P. 2016. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & R&D* Bandung : Alfabeta.

Wulandari, Dinda. 2018. "Kepatuhan Wajib Pajak di Sumsel & Babel 76,16%"