

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
DAN PENERAPAN *E-TAX* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK HOTEL DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI



**Nama : Yuni Lestari
NIM : 222018091**

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

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
DAN PENERAPAN *E-TAX* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK HOTEL DI KOTA PALEMBANG**

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



**Nama : Yuni Lestari
NIM : 222018091**

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

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yuni Lestari
NIM : 222018091
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Penerapan *E-Tax* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Di Kota Palembang

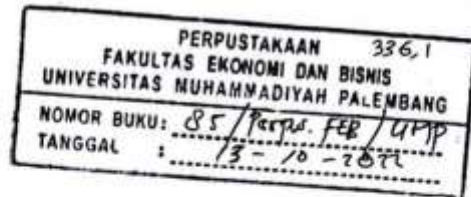
Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata Satu 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 sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguhnya 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 diperguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2022



Yuni Lestari



Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN USULAN PENELITIAN

Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Penerapan *E-Tax* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Palembang
Nama : Yuni Lestari
NIM : 222018091
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis.
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Agustus 2022
Pembimbing 2,

Pembimbing 1,

Muhammad Fahmi, S.E., M.Si., ACPA
NIDN: 0029097800

Fenty Asterina, S.E., M.Si
NIDN/ NBM: 0214118803/ 1188343

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Retri, S.E., AK., M.Si., CA
NIDN:0216106902

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

**““Bukan Kita Yang Pintar, Bukan Kita Pula Yang Hebat, Tapi Karena Allah Yang
Mudahkan Sehingga Kita Mampu.**

“Jangan Fokus Pada Hasilnya, Tapi Fokuslah Untuk Terus Berusaha”

(Yuni Lestari)

Terucap Syukur kepada Allah SWT

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

❖ Kedua Dosen Pembimbing

**❖ Kedua Orang Tuaku yang tersayang dan
tercinta yang selalu mendoakanku, mensupportku**

dan memotivasiku

❖ Kakak dan Adik

❖ Keluarga Besarku

❖ Sahabat-Sahabatku

❖ Almamater

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Robbil'alamin, tiada kata yang dapat penulis sampaikan selain ucapan syukur kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Penerapan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Palembang “**. Skripsi ini disusun sebagai syarat menyelesaikan jenjang strata I (satu) guna meraih gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, yaitu bab pendahuluan, bab kajian pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis, bab metode penelitian, bab hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan 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 terutama kepada orang tua bapak saya bapak Rudi Hartonodan ibu saya ibu Eka Rosila serta keluarga yang telah mendoakan dan memberi semangat dalam proses ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Muhammad Fahmi, S.E., M.Si., ACPA dan Ibu Fenty Asterina, S.E., M.Si yang telah membimbing dan memberikan pengearahan penyelesaian skripsi ini. Selain itu ucapan terima kasih juga penulis sampaikan 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. Bapak DR. Betri, S.E.,Ak.,M.Si.CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Pengajar Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Badan Pengelola Pajak Daerah di Kota Palembang yang telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya penelitian skripsi ini.
7. Ibu DR., HJ. Yuhanis Ladewi, S.E., M.SI.AK.CA selaku Pembimbing Akademik

Semoga Allah SWT membalas setiap bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam penelitian ini, untuk saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Palembang, Agustus 2022

Yuni Lusteri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
TANDA PENGESAHAN USULAN PENELITIAN.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
1. Bagi Peneliti	11
2. Bagi Badan Pengelolaan Pajak Daerah	11
3. Bagi Almamater	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Pengertian Pajak.....	12
2. Fungsi Pajak	13
3. Sistem Pemungutan Pajak	14
4. Pajak Daerah	16
5. Pengertian Pajak Hotel.....	16
6. Objek dan Subjek Pajak Hotel	17
7. Kesadaran Wajib Pajak	19
8. Kualitas Pelayanan	20
9. Penerapan <i>E-Tax</i>	22
10. Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
11. Hubungan Antar Variabel	24
B. Penelitian Sebelumnya	26
C. Kerangka Pemikiran.....	29
D. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	34
C. Operasionalisasi Variabel.....	34
D. Populasi dan Sampel Penelitian	35
E. Data yang Diperlukan.....	38
F. Metode Pengumpulan Data	39
G. Analisis Data dan Teknis Analisis.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Hasil Penelitian	50
1. Gambaran Umum Hotel yang Terintegrasi <i>E-Tax</i>	50
2. Gambaran Profil Responden	51
3. Statistik Deskriptif.....	52
4. Pengujian Data	67
a. Uji Validitas	67
b. Uji Reliabilitas.....	71
c. Uji Statistik Deskriptif	72
d. Uji Asumsi Klasik.....	73
e. Uji Heteroskedestisitas.....	76
f. Uji Hipotesis Secara Bersama (Uji F)	81
g. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	82
B. Pembahasan Penelitian	84
1. Hasil Uji Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	84
2. Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	85
3. Hasil Uji Pengaruh Penerapan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	87
4. Hasil Uji Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Secara Bersama-sama	88
 BAB V BAB V KESEMPILUAN DAN SARAN	 89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	89
 DAFTAR PUSTAKA	 91

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Wajib Pajak Hotel Terintegrasi <i>E-TAX</i> di Palembang Tahun 2021.....	5
Tabel I.2	Target dan Realiasi Penerimaan Pajak Hotel di Kota Palembang Tahun 2018 – 2020.....	7
Tabel I.3	Survei Pendahuluan.....	9
Table II.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian sebelumnya.....	28
Tabel III.1	Operasional Variabel Penelitian.....	34
Tabel III.2	Data Wajib Pajak Restoran Terintegrasi <i>E-TAX</i> di Palembang.....	36
Tabel III.3	Sampel Wajib Pajak Hotel.....	37
Tabel IV.1	Daftar Hasil Penyebaran Kuesioner.....	50
Tabel IV.2	Gambaran Profil Responden.....	51
Tabel IV.3	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel.....	53
Tabel IV.4	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kualitas Pelayanan	55
Tabel IV.5	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Kualitas Individu Wajib Pajak	56
Tabel IV.6	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak.....	57
Tabel IV.7	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Keandalan	58
Tabel IV.8	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Daya Tangkap	59
Tabel IV.9	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Jaminan	60
Tabel IV.10	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Empati.....	60
Tabel IV.11	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Berwujud.....	61
Tabel IV.12	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Kemudahan bagi Wajib Pajak dalam Pembayaran pajak.....	62
Tabel IV.13	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Keakuratan jumlah pajak yang dibayarkan.	63
Tabel IV.14	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Efisiensi.....	64
Tabel IV.15	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Kemauan dan Kesadaran Wajib Pajak.	65

Tabel IV.16 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Perilaku	
Wajib Pajak.....	66
Tabel IV.17 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak	68
Tabel IV.18 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	69
Tabel IV.19 Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan <i>E-Tax</i>	70
Tabel IV.20 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	71
Tabel IV.21 Hasil Uji Realibilitas.....	72
Tabel IV.22 Hasil Uji Deskriptif.....	73
Tabel IV.23 Hasil Uji Normalitas	75
Tabel IV.24 Hasil Uji Multikolineritas	76
Tabel IV.25 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	78
Tabel IV.26 Koefisien Determinasi.....	80
Tabel IV.27 Hasil Uji F.....	81
Tabel IV.28 Hasil Uji T	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Model Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas Grafik P-P Plot.....	74
Gambar IV.2 Hasil Uji Heteroskedestisitas Scatter Plot.....	77

ABSTRAK

Yuni Lestari/ 222018091/ 2022/ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Palembang.

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab masalah yang ada yaitu bagaimana pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Penerapan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Palembang. Tujuannya untuk mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Hotel di Kota Palembang secara parsial dan simultan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiasif. Tempat penelitian dilakukan Pada Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang. Data yang digunakan yaitu data primer . Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, koefisien determinasi, analisis regresi linier berganda, uji t dan uji f dibantu oleh Sttistic Program For Spesial Science (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Palembang. kualitas Pelayanan tidak berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Palembang. Penerapan E-Tax berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Palembang. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan E-Tax memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Palembang .

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penerapan E-Tax, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Yuni Lestari/ 222018091/2022/ Effect of Taxpayer Awareness, Service Quality, and Implementation of E-Tax on Hotel Taxpayer Compliance in Palembang City.

This research was conducted to answer the existing problems, namely how the influence of taxpayer awareness, service quality and application of e-tax on hotel taxpayer compliance in the city of Palembang. The aim is to determine the effect of taxpayer awareness, service quality, and application of E-Tax on taxpayer compliance at hotels in Palembang city partially and simultaneously. The type of research used is associative research. The place of research was carried out at the Regional Tax Management Agency of Palembang City. The data used is primary data . Data collection methods used in this study were interviews and questionnaires. The data analysis technique used in this study is the classical assumption test, coefficient of determination, multiple linear regression analysis, t test and f test assisted by the Sttistic Program For Special Science (SPSS). The results showed that taxpayer awareness had no effect on hotel taxpayer compliance in the city of Palembang. Service quality has no effect on Hotel Taxpayer Compliance in Palembang City. The implementation of E-Tax has an effect on Hotel Taxpayer Compliance in Palembang City. This study also shows that taxpayer awareness, service quality, and application of e-tax have a simultaneous effect on hotel taxpayer compliance in the city of Palembang.

Keywords: Taxpayer Awareness, Service Quality, E-Tax Implementation, Taxpayer Compliance.

No	Nama	NIM	Keterangan
	Yuni Lestari	222018091	

BAB 1

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. Perda tersebut 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 Hotel harus sejalan dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pajak Hotel Peraturan Walikota Palembang.

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 hotel, restoran dan tempat hiburan. Rekomendasi ini muncul setelah KPK melihat adanya potensi kebocoran Pajak Hotel, Restoran dan Tempat Hiburan di seluruh Indonesia, termasuk juga di Palembang. Dengan pemasangan alat tersebut, diharapkan potensi kebocoran pajak dari para Wajib Pajak dapat diminimalisir.

Kesadaran membayar pajak memiliki peran penting untuk menumbuhkan perilaku patuh pajak karena ketidaksadaran wajib pajak dalam membayar pajak dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak Fuadi (2013). Pemahaman tentang pajak serta kesungguhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban pajak dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak.

Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Ida Dkk (2016) dengan judul Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel yang menyatakan bahwa kesadaran wajib berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Besar kecilnya penerimaan pajak hotel sangat tergantung pada potensi dan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak yang rendah akan mengancam usaha pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Chau, 2009). Masyarakat masih banyak yang belum sadar atas kewajibannya sebagai wajib pajak dan upaya yang dilakukan agar pajak yang mereka tanggung tidak terlalu besar (Tri, 2005). Berbagai cara telah dilakukan oleh pemerintah agar dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak yang masih terlalu rendah. Salah satu cara yang kini dilakukan adalah penerapan alat e-tax.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik pada wajib pajak. Supriyati dan Nurhidayati (2008), menyebutkan hal yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak karena selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif kepada aparat pemungut pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan dan penggunaan sistem

informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya Supadmi (2009).

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 49 unit terpasang di Objek Pajak Hotel. Di ketahui juga bahwa pemerintah pusat telah memberikan tanggung jawab kepada pemerintah daerah untuk melakukan penagihan pajak hotel. Tetapi masih banyak hotel 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 hotel. Dengan adanya *E-Tax* diharapkan tujuan pemerintah dalam meningkatkan sistem pengawasan dan pemantauan pembayaran wajib pajak atas usaha-usaha tersebut dapat tercapai.

Bagi beberapa hotel 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 Wajib Pajak Hotel Terintegrasi *E-TAX* di Palembang
Tahun 2021

NO	Kecamatan	Jumlah WP					
		2019	%	2020	%	2021	%
1.	Sukarami	2	6,46	4	10,26	4	8,16
2.	Kemuning	2	6,46	2	5,13	3	6,12
3.	Iilir Timur I	6	19,35	7	17,95	9	18,37
4.	Iilir Timur II	1	3,23	2	5,13	2	4,08
5.	Iilir Timur III	7	22,58	8	20,51	12	24,49
6.	Iilir Barat I	5	16,13	6	15,38	7	14,29
7.	Jakabaring	0	0	1	2,56	1	2,04
8.	Bukit Kecil	8	25,80	9	23,07	10	20,40
	Total Wajib Pajak	31	100,00	39	100,00	48	100,00

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

Dari table I.1 diatas, kecamatan Iilir Timur III merupakan kecamatan yang paling banyak dipasang alat *E-Tax* untuk wajib Pajak Hotel, yaitu sebesar 24,49% atau sebanyak 12 Wajib Pajak Hotel. Sedangkan yang paling sedikit adalah kecamatan Jakabaring, yaitu sebesar 2,04% atau sebanyak 1 Wajib Pajak Hotel.

E-Tax ini 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 penyeselangan.

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 hotel, restoran dan tempat hiburan yang memiliki pendapatan Rp10 juta ke atas per- bulannya, pelaku usaha hotel yang memiliki omset dibawah Rp10 juta per bulan dibebaskan Pajak Hotel.

Kepala Bidang (Kabid) Pajak Daerah lainnya Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang Agung Nugraha mengatakan dalam (Liputan6.com 2019) alat ini berfungsi untuk merekam transaksi pembayaran dari tempat-tempat hiburan, rumah makan dan hotel tersebut. Sebanyak 128 alat tablet untuk memantau pajak online dipasang di alat transaksi pembayaran melalui kasir, yaitu di tempat tempat hiburan, rumah makan dan hotel yang ada di Kota Palembang.

Tabel I.2
Target dan Realiasi Penerimaan Pajak Hotel di Kota Palembang
Tahun 2018 – 2020

Tahun	Target Penerimaan Pajak Hotel (Rp)	Realisasi Pajak Hotel (Rp)	%
2018	65.700.000.000,00	71.748.220.009,00	109,21
2019	108.000.000.000,00	80.835.704.283,28	74,85
2020	45.000.000.000,00	37.329.220.268,00	82,95
2021	34.000.000.000,00	42.604.697.471,00	125,31

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

Berdasarkan data di Tabel I.2 pada tahun 2018 penerimaan Pajak Hotel sebelum terpasang alat *E-Tax* dimana target penerimaan Pajak Hotel sebesar 109,21%. Pada tahun 2019, target penerimaan pajak naik namun persentasenya turun karena alat *E-Tax* belum terpasang di seluruh Hotel, alat *E-Tax* Pajak Hotel baru aktif di bulan juli tahun 2019. Masih banyak tunggakan pajak yang belum dibayar dan masih banyak wajib pajak yang belum menerapkan himbauan dari Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang. Sedangkan tahun 2020, target dan realisasinya turun drastis disebabkan penerimaan pajak mengalami penurunan disebabkan oleh covid-19, efek dari *covid-19* ini menyebabkan Pemberlakuan Pemberantasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dan Pemberantasan Sosial Bersekala Besar(PSBB). Sehingga *Covid-19*, PPKM, dan PSBB inilah menjadi penyebab tidak tercapainya Proporsi target terhadap realisasi pada tahun 2020.

Sedangkan di tahun 2021, target masih sama seperti ditahun 2020 namun realisasinya meningkat hingga persentasenya menyentu di 125,31%, di karenakan hotel sudah mulai banyak yang buka kembali.

M. Arief, dkk (2021) melakukan penelitian berjudul Pengaruh Penerapan *E- Filling, Tapping Box* dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kota Pekanbaru). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa variable *tapping box* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ida Bagus dkk (2016) melakukan penelitian berjudul Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Pemahaman Peraturan Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran, Kualitas Pelayanan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak Hotel di Kabupaten Klungkung.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Nyoman Wiryana dan Putu Ery (2016) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa wajib pajak hotel di kota Palembang yang menjadi penyebab ketidak patuhan dalam membayar pajak dikarenakan 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.3
Survei Pendahuluan

NO	Nama Hotel	Fenomena yang Diterima	Variabel
1	Hotel MaxOne	Wajib pajak selalu melakukan pembayaran pajak, akan tetapi hotel MaxOne kurangnya kesadaran wajib pajak dikarenakan kurangnya informasi, sosialisasi, pengetahuan membuat kepatuhan hotel MaxOne dalam membayar pajak kurang stabil.	Kesadaran Wajib Pajak

2	Favehotel	Menurut Wajib Pajak Favehotel 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
3	BATIQA Hotel	Wajib pajak selalu wajib untuk melakukan pembayaran pajak, BATIQA hotel selalu mematuhi kepatuhan pajak dikarenakan adanya penerapan <i>e-tax</i> serta mengetahui adanya sanksi administrasi jika Wajib pajak terlambat dalam pembayaran pajak.	Penerapan E-Tax
4	Emilia Hotel by Amazing	Wajib pajak selalu melakukan pembayaran pajak, penyebab Emilia hotel by Amazing kurang patuh dalam membayar pajak dikarenakan kurangnya kesadaran wajib pajak tentang kepatuhan untuk membayar pajak.	Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Penulis, 2022

Berdasarkan data dan fenomena yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan *E-Tax* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Di Kota Palembang”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan *E-Tax* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Palembang?
2. Bagaimana Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Palembang?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Palembang?

4. Bagaimana Pengaruh Penerapan *E-Tax* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan penerapan *E-Tax* terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di kota Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *E-Tax* terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari peneliti :

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan tentang pengaruh penerapan *E-Tax* dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Palembang. Memenuhi persyaratan akademis untuk menyelesaikan program pendidikan S1 (satu) di Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Bagi Badan Pengelolaan Pajak Daerah

Sebagai bahan informasi tentang pengaruh penerapan *E-Tax* dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Palembang. Sebagai masukan terhadap hal-hal yang perlu diketahui atau diterapkan.

3. Bagi Almamater

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

DAFTAR PUSTAKA

- Atarwaman, R. J. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. **Jurnal Akuntansi**, 6(1), 39-51.
- Kusuma, I. B. A., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Pemahaman Peraturan Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. **E-Jurnal Akuntansi**, 17(1), 565-590.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). **Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 1 dan 2**. Jakarta: PT.Indeks.
- PDJ, A. A., & Widyawati, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. **Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)**, 7(7).
- 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.
- Pratiwi, N. P. M., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Tapping Box pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. **E-Jurnal Akuntansi**, 26(2), 1357-1385.
- Primasari, N. H. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. **Jurnal Akuntansi dan Keuangan**, 5(2), 60-79.
- Rachdianti, F. T., Astuti, E. S., & Susilo, H. (2016). Pengaruh Penggunaan *E-Tax* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. **Jurnal Perpajakan (JEJAK)**| Vol, 11(1).
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. **Perpajakan Indonesia Konsep Dan Aspek Formal**. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmadika, L., Askandar, N. S., & Afifudin, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Daerah. **Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi**, 9(04).

- Sanjaya, I. P. A. P. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel, **E-Jurnal Akuntansi**, 7(1), 207-222.
- Marihot Pahala Siahanaan. 2016. **Pajak Daerah dan Retribusi Daerah**. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mardiasmo, (2016). **Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016**. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sugiyono. 2017. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & R&D** Bandung : Alfabeta.
- Suryani, S., & Saleh, M. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pemeriksaan pajak dan ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan pengusaha hotel dalam membayar pajak hotel. **Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi**, 3(2), 298-308.
- Dirghayusa, I. P. A., & Yasa, I. N. P. (2020). Pengaruh Penggunaan Tapping Box dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan dengan Pemahaman Penggunaan Sistem Online Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Pada Wajib Pajak Hotel Yang Terdaftar di BPKAD Kabupaten Karangasem). **JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha**, 11(3), 550-560.
- Agita, D. D., & Noermansyah, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Di Kota Tegal. Monex: **Journal of Accounting Research**, 9(2), 169-177.
- Sentanu, I. N. W., & Setiawan, P. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. **E-Jurnal Akuntansi**, 16(1), 306-332.
- V. Wiratna Sujarweni. 2018. **Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif**. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Priyastama, Romie. 2017. **Buku Sakti Kuasai SPSS Pengelolaan data dan Analisis data**. Yogyakarta: Start Up

- Ghozali, Imam. 2018. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Siregar, Syofian. 2013. **Metode Penelitian Kuantitatif**. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Muliari, N.K., dan P.E., Setiawan. 2010. "Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur". **Jurnal Akuntansi dan Bisnis**: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. **Jurnal Akuntansi & Bisnis**, Vol. 4, No. 2, Hal:1-14.
- Jotopurnomo, C., Mangoting, Y. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. **Tax & Accounting Review**, Vol.1, No.1. Hal 51
- Rachdianti, F. T., Siti Astuti, E., & Susilo, H. (2016). **Pengaruh Penggunaan E-tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**, 11(1), 1–7.
- Amerieska, S., & Indrawan, A. K. (2015). **Pengukuran Kinerja Program E-Tax Pada Pemerintah**, (November), 2–3.