

**PENGARUH PENERAPAN *E-TAX* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN DENGAN
PENGETAHUAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI DI KOTA PALEMBANG**
(Survei Pada Wajib Pajak Restoran Terdaftar di Badan Pengelolaan Pajak
Daerah Kota Palembang)

Skripsi



**Nama : Nurhayati
NIM : 222018217**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
2022**

**PENGARUH PENERAPAN *E-TAX* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN DENGAN
PENGETAHUAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI DI KOTA PALEMBANG**
(Survei Pada Wajib Pajak Restoran Terdaftar di Badan Pengelolaan Pajak
Daerah Kota Palembang)

Skripsi

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**Nama : Nurhayati
NIM : 222018217**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
2022**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurhayati
NIM : 222018217
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan E-tax Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi

Dengan ini Saya Menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggilainnya.
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 di publikasikan orang lain kecuali secara tulisan dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftarpustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperbolehkan karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2022



Nurhayati

PERPUSTAKAAN	336,1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG	
NOMOR BUKU:	B3 / Perpus.FEB / U17P
TANGGAL	13-10-2022

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Ekonomi
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Penerapan *e-tax* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi Di Kota Palembang

Nama : Nurhayati

NIM : 222018217

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan disahkan
Pada tanggal, Agustus 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,

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

Mella Handayani, S.E., Ak., M.Si
NIDN/NBM : 0211128702

Mengetahui
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Jadilah terbaik dimata Allah, Jadilah terburuk dimata sendiri dan jadilah sederhana di mata manusia.”

Ali bin Abi Thalib

“Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya.”

(QS. Yasin : 40)

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 kehadiran 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 Penerapan E-tax dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai variabel moderasi di Kota Palembang telah sesuai dengan waktu yang telah di rencanakan. Untuk itu penulis menganalisa ada tidaknya pengaruh penerapan e-tax dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak restoran dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel moderasi 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,ACPA selaku dosen pembimbing I yang telah membatu membimbing dan mengarahkan terselesainya skripsi ini.
5. Ibu Mella Handayani, 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, Agustus 2022

Nurhayati

ABSTRAK

Nurhayati / 222018217 / 2022 / Pengaruh Penerapan E-tax Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepathan Wajib Pajak Restoran Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi Di Kota Palembang.

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab masalah yang ada yaitu bagaimana Pengaruh Penerapan E-tax Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepathan Wajib Pajak Restoran Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi Di Kota Palembang. Tujuannya untuk mengetahui Pengaruh Penerapan E-tax Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepathan Wajib Pajak Restoran Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi Di Kota Palembang secara parsial dan moderasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Tempat penelitian dilakukan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. Data yang digunakan yaitu data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, uji validasi, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda uji koefisien determinasi, pengujian hipotesis, dan uji MRA dan dibantu statistical program for special science (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-tax berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penerapan e-tax terhadap kepatuhan wajib pajak di moderasi oleh pengetahuan perpajakan. Kuwalitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak tidak di moderasi oleh pengetahuan perpajakan.

Kata kunci: Penerapan e-tax, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan.

ABSTRACT

Nurhayati / 222018217 / 2022 / The Effect of E-Tax Implementation and Service Quality on Restaurant Taxpayers' Pathways with Tax Knowledge as Moderating Variables in Palembang City.

This research was conducted to answer the existing problem, namely how the influence of the application of e-tax and service quality on the behavior of restaurant taxpayers with tax knowledge as a moderating variable in the city of Palembang. The aim is to determine the effect of the implementation of e-tax and service quality on the behavior of restaurant taxpayers with tax knowledge as a moderating variable in the city of Palembang partially and moderately. The type of research used is associative research. The place of research was carried out at the Palembang City Regional Tax Management Agency. The data used is primary data. Data collection methods used in this study were interviews and questionnaires. The data analysis techniques used in this study are descriptive statistics, validation tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, coefficient of determination tests, hypothesis testing, and MRA tests and assisted by statistical programs for special science (SPSS). The results of the study show that the implementation of e-tax has an effect on taxpayer compliance. Service quality has an effect on taxpayer compliance. The application of e-tax to taxpayer compliance is moderated by tax knowledge. The quality of service to taxpayer compliance is not moderated by tax knowledge.

Keywords: e-tax implementation, service quality, taxpayer compliance, tax knowledge.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	
DAN HIPOTESIS	14
A. Landasan Teori.....	14
1. Pengertian Pajak Restoran	14
2. Objek dan Subjek Pajak Restoran.....	15
3. Tarif Pajak Restoran	16
4. Pengertian E-Tax	17
5. Kualitas Pelayanan.....	19
6. Kepatuhan Wajib Pajak	20
7. Pengetahuan Perpajakan	23
B. Kerangka Pemikiran.....	29
C. Hipotesis	33

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	38
A.	Jenis Penelitian.....	39
B.	Lokasi Penelitian.....	39
C.	Operasionalisasi Variabel	39
D.	Populasi dan Sampel	40
E.	Data yang Diperlukan	42
F.	Metode Pengumpulan Data.....	43
G.	Analisis Data dan Teknik Analisis.....	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A.	Hasil Penelitian	57
1.	Gambaran Umum BPPD	57
2.	Gambaran umum Restoran	62
3.	Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	66
4.	Profil Responden	66
5.	Jawaban Responden.....	67
6.	Statistik Deskriptif.....	68
7.	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.	69
8.	Hasil Pengelolaan Data.....	92
a.	Uji Validitas.....	92
b.	Uji Reabilitas	96
9.	Uji Asumsi Klasik	98
1)	Uji Normalitas	98
2)	Uji Multikolonieritas	99
3)	Uji Heterokedastisitas.....	100
10.	Pengujian Hipotesis	101
1)	Uji Koefisien Determinasi.....	101
2)	Uji Hipotesis Secara Parsial	102
3)	Uji Hipotesis Secara Moderasi.	104
B.	Pembahasan Hasil Penelitian	116
1.	Hasil Uji Pengaruh Penerapan E-tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	116
2.	Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib	

Pajak.	117
3. Hasil Uji Pengaruh Penerapan E-tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Di Moderasikan Pengetahuan Perpajakan.	119
4. Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Moderasikan Pengetahuan Perpajakan.	120
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	123
A. Simpulan	123
B. Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang	7
Tabel I.2	Data Wajib Pajak Yang Terintegrasi E-Tax di Palembang	8
Tabel I.3	Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran di Kota Palembang.....	9
Tabel I.4	Survei Pendahuluan	11
Tabel II.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya	28
Tabel III.1	Operasionalisasi Variabel	39
Tabel III.2	Data Pembagian Sampel	41
Tabel IV.1	Data Pembagian Kuesioner.....	66
Tabel IV.2	Profil Responden.....	67
Tabel IV.3	Hasil Total Pembagian Responden	68
Tabel IV.4	Hasil Pengujian Statistik Deskriptif.....	68
Tabel IV.5	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kemudahan Bagi Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak.....	69
Tabel IV.6	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Keakuratan Jumlah Pajak Yang Dibayarkan.....	71
Tabel IV.7	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Relevansi	72
Tabel IV.8	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Efisiensi.....	74
Tabel IV.9	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Keandalan.....	75
Tabel IV.10	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Daya Tangkap.....	77
Tabel IV.11	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Jaminan	78
Tabel IV.12	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Empati	79
Tabel IV.13	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Berwujud	80

Tabel IV.14 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Pengetahuan Mengenai Tata Cara Perpajakan	82
Tabel IV.15 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Pengetahuan Mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia	84
Tabel IV.16 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Pengetahuan Mengenai Fungsi Perpajakan.....	85
Tabel IV.17 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kepatuhan Mendaftarkan Diri	87
Tabel IV.18 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kepatuhan Dalam Menyetorkan Pajak Yang Terutang	89
Tabel IV.19 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kepatuhan Dalam Melaporkan Pajak Yang Sudah Dibayar Dan Diperhitungkan Perpajakannya	90
Tabel IV.20 Hasil Pengujian Validitas Variabel Penerapan E-Tax	93
Tabel IV.21 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	94
Tabel IV.22 Hasil Pengujian Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan	95
Tabel IV.23 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	96
Tabel IV.24 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	97
Tabel IV.25 Hasil Pengujian Multikolinearitas	100
Tabel IV.26 Hasil Determinasi	102
Tabel IV.27 Hasil Uji T	103
Tabel IV.28 Hasil Uji MRA Pengaruh Penerapan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimoderasi Pengetahuan Perpajakan.....	105

Tabel IV.29 Hasil Uji MRA Pengaruh Penerapan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimoderasi Pengetahuan Perpajakan.....	105
Tabel IV.30 Hasil Uji MRA Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimoderasi Pengetahuan Perpajakan.....	107
Tabel IV.31 Hasil Uji MRA Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimoderasi Pengetahuan Perpajakan.....	107
Tabel IV.32 Hasil Uji Regresi.....	109
Tabel IV.33 Hasil Uji MRA Interaksi Penerapan E-tax dan Pengetahuan Perpajakan.....	112
Tabel IV.34 Hasil Uji MRA Interaksi Penerapan E-tax dan Pengetahuan Perpajakan.....	112
Tabel IV.35 Hasil Uji MRA Interaksi Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan.....	114
Tabel IV.36 Hasil Uji MRA Interaksi Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan.....	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran	35
Gambar IV.1	Struktur Organisasi BPPD	61
Gambar IV.2	Struktur Organisasi Restoran	63
Gambar IV.3	Hasil Output SPSS Uji Normalitas	99
Gambar IV.4	Hasil Output SPSS Uji Heterokedastisitas.....	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Hasil Kuesioner
Lampiran 3	Kriteria Responden
Lampiran 4	Tabel Uji t
Lampiran 5	Tabel Uji r
Lampiran 6	Hasil Output SPSS
Lampiran 7	Fotocopy Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
Lampiran 8	Surat Keterangan Riset Dari Tempat Penelitian
Lampiran 9	Hasil Cek Plagiarisme
Lampiran 10	Fotocopy Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-quran
Lampiran 11	Fotocopy Sertifikat SPSS
Lampiran 12	Fotocopy Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer
Lampiran 13	Fotovopy Sertifikat Komputer Akuntansi
Lampiran 14	Biodata Penulis

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia adalah suatu negara yang melindungi dan mengatur warga negaranya yang diwajibkan untuk menjalankan fungsinya dengan baik. Pemerintah memerlukan dana, dana yang diperlukan untuk membiayai pengeluaran suatu negara. Pemerintah selaku pihak yang menjalankan tugasnya memerlukan dana dari masyarakat (Siti Rahayu, 2017 :8).

Pemerintah daerah pasti memiliki kewenangan untuk mengatur beberapa urusan daerahnya sendiri untuk meningkatkan efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintahnya. Salah satunya ialah Pemungutan pajak. Pemungutan pajak adalah sebagai salah satu kewajiban warga negara untuk membantu membiayai negara. Pajak merupakan alternatif yang sangat berpotensi dalam meningkatkan dana dalam Negeri. Sebagai salah satu sumber penerimaan Negara yang sangat tepat, selain karena jumlahnya yang *relative* stabil tetapi juga merupakan cerminan partisipasi aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan. Dengan diatur oleh 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.

Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran

tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum. (Mardiasmo, 2016:3).

Badan Pengelolaan Pajak Daerah adalah suatu instansi yang bertujuan mengumpulkan penerimaan pajak daerah. Pendapatan Asli daerah (PAD) yang bersumber dari pajak daerah dan retribusi daerah serta beberapa pajak lainnya yang bertujuan untuk pembangunan daerah. Peraturan Walikota Palembang No. 84 Tahun 2018 mengenai Tata Cara Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir Melalui Sistem Online. Peraturan Walikota Palembang No. 84 Tahun 2018 membahas mengenai penerapan sistem online yang bertujuan meningkatkan pengawasan atas pembayaran dan pelaporan data transaksi usaha Wajib Pajak dan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Berbagai terobosan yang dikeluarkan oleh Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) terkait dengan alat atau aplikasi Teknologi Informatika dalam kegiatan perpajakan pun dilakukan agar memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak dan menyikapi peningkatan kebutuhan Wajib Pajak.

Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) menerapkan alat *e-tax* kepada sejumlah restoran, hotel dan tempat hiburan. Pemasangan dan penerapan alat *e-tax* di rekomendasikan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Rekomendasi ini muncul karena Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) melihat adanya potensi kebocoran Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Tempat hiburan diseluruh Indonesia, dan termasuk di Kota

Palembang. Dengan pemasangan alat *e-Tax* tersebut dapat diharapkan potensi kebocoran pajak dari para Wajib Pajak dapat diminimalisir.

Pemasangan alat *e-Tax* berfungsi sebagai *Transaction Monitoring Device (TMC)* bagi seluruh usaha yang ada di Kota Palembang. *E-Tax* bekerja dengan cara merekam setiap transaksinya, dengan adanya *e-Tax* dapat membuat nilai pajak yang dibayarkan sesuai dengan nilai transaksi yang sebenarnya. Dengan adanya penerapan *e-Tax* ini jumlah transaksi dan besarnya penerimaan pajak harus disetorkan dengan lebih transparan.

Pelayanan perpajakan sebagai pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang berkualitas yang diberikan DJP kepada wajib pajak akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak. Kepuasan wajib pajak merupakan keadaan di mana harapan wajib pajak dipenuhi dengan baik oleh layanan yang diberikan DJP (Siti Rahayu, 2017:162).

Kepatuhan wajib pajak ialah ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan beberapa ketentuan pajak yang telah berlaku. Wajib pajak yang patuh pasti yang taat dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan Perundang-Undangan. Jadi wajib pajak yang patuh adalah yang taat atau memenuhi dan melaksanakan suatu kewajiban perpajakan yang telah berlaku (Siti Rahayu, 2017:193).

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan untuk melaksanakan administrasi perpajakan, seperti menghitung pajak terhutang atau mengisi surat pemberitahuan, seperti menghitung pajak terhutang atau mengisi surat pemberitahuan, melaporkan surat pemberitahuan, memahami ketentuan penagihan pajak dan hal lain terkait kewajiban perpajakan (Siti Rahayu, 2017:33).

Penelitian ini menggunakan variabel moderasi, yang menjadi variabel moderasi adalah pengetahuan perpajakan. Alasan peneliti memilih pengetahuan perpajakan sebagai variabel moderasi, karena untuk mengetahui apakah pengetahuan perpajakan dapat mempengaruhi penerapan *e-tax* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan perpajakan.

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 Wajib Pajak badan. Kepatuhan wajib pajak harus ditingkatkan untuk terciptanya keadilan sosial. Di Kota Palembang masih banyak restoran yang belum menerapkan *e-tax* dan kurangnya daya tangkap seorang wajib pajak mengenai pentingnya melapor dan membayar pajak restoran.

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 telah menerapkan dan memasang alat *e-Tax* sebanyak 415 unit terpasang di Objek Pajak Restoran. Dengan ini alasan penulis menjadi tertarik dengan lebih memilih pajak restoran di banding pajak daerah lainnya yang telah melakukan penerapan *e-Tax*, karena penulis telah melakukan observasi di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang ternyata data pemasangan alat *e-Tax* lebih banyak di pajak restoran. Pemerintah pusat telah memberikan tanggung jawab kepada pemerintah daerah untuk melakukan penagihan pajak restoran. Tetapi masih banyak juga restoran yang tidak mau memasang alat *e-Tax* tersebut.

Bagi beberapa restoran yang sudah dipasang, maka semua transaksi harus dilakukan menggunakan *e-Tax*. Alat tersebut akan merekam semua transaksi setiap harinya sehingga nilai pajak yang dibayarkan bisa sesuai dengan transaksi pembayaran.

Kepala Badan Pengelolaan Pajak Restoran (BPPD) Kota Palembang, Herly Kurniawan dalam (News.ddtc.co.id, 2019) mengatakan BPPD akan memastikan semua restoran yang beroperasi di Kota Palembang patuh menyetorkan pajak dengan benar. Salah satu strategi

tersebut dengan cara mengunjungi restoran yang tercatat tidak melaporkan pajak dalam periode tertentu. Baru-baru ini, petugas Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) juga melakukan sejumlah strategi agar penerimaan tersebut terus tumbuh hingga tutup buku.

Walikota Palembang Harnojoyo mengaku selama ini pihaknya kesulitan untuk memperkirakan besaran pajak yang disetor pemilik restoran atau rumah makan. Pasalnya, pelaku usaha belum menggunakan e-tax. Dengan ini omset yang pelaku usaha dapatkan sekarang dengan e-tax, setiap Transaksi ditempat itu dapat terukur. Penerimaan pajak restoran yang efektif tergantung dari keberhasilan pencapaian wajib pajak yang membayar pajak restoran. Seperti halnya tingkat kepatuhan wajib pajak yang relatif rendah.

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.

Penyebab tidak tercapainya target pajak restoran kota Palembang ialah masih banyak wajib pajak yang tidak jujur dalam membayar pajak dan tidak sesuai dengan omset yang pelaku usaha dapatkan dan beberapa restoran enggan memakai e-tax, sehingga pajak yang diterima tidak diketahui secara detail besaran pajak yang akan dibayarkan, karena pada

umumnya Pajak Restoran adalah jenis pajak daerah yang sepenuhnya diatur oleh pemerintah dalam menentukan besar pajaknya, pajak ini penting untuk pelaksanaan dalam peningkatan pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan rakyat (Febri, 2021).

Tabel I.1
Data Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang
Tahun 2021

No.	Kecamatan	Jumlah Wajib Pajak
1	Alang-Alang Lebar	38
2	Bukit Kecil	157
3	Gandus	7
4	Irir Barat I	191
5	Irir Barat II	24
6	Irir Timur I	162
7	Irir Timur II	10
8	Irir Timur III	155
9	Jakabaring	36
10	Kalidoni	47
11	Kemuning	61
12	Kertapati	7
13	Plaju	18
14	Sako	30
15	Seberang Ulu I	16
16	Seberang Ulu II	35
17	Sematang Borang	9
18	Sukarami	53
Jumlah Wajib Pajak		1056

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

Dari Tabel I.1 diatas, Terdapat 18 Kecamatan dan jumlah wajib pajak restoran di Kota Palembang berjumlah 1056 Restoran. Kecamatan Ilir Barat I merupakan kecamatan tertinggi jumlah restorannya yang berjumlah 191 restoran, sedangkan yang terendah adalah kecamatan Gandus dan Kertapati hanya berjumlah 7 restoran.

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

NO	Kecamatan	Jumlah WP			%		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021
1.	Alang – Alang Lebar	9	16	15	3,11	4,15	3,61
2.	Bukit Kecil	60	73	63	20,76	18,91	15,18
3.	Iilir Barat I	76	89	101	26,30	23,06	24,33
4.	Iilir Barat II	1	4	6	0,34	1,04	1,44
5.	Iilir Timur I	49	60	77	16,95	15,54	18,55
6.	Iilir Timur II	51	67	5	17,65	17,36	1,20
7.	Iilir Timur III	4	8	75	1,38	2,07	18,07
8.	Jakabaring	0	1	10	0	0,26	2,41
9.	Kalidoni	4	6	15	1,38	1,55	3,61
10.	Kemuning	8	13	16	2,77	3,37	3,85
11.	Sako	0	2	1	0	0,52	0,24
12.	Seberang Ulu I	7	11	2	2,42	2,85	0,48
13.	Sebrang Ulu II	8	12	8	2,77	3,11	1,92
14.	Sukarami	12	22	21	4,15	2,85	5,06
15.	Sematang Borang	0	0	0	0	0	0
16.	Gandus	0	0	0	0	0	0
17.	Kertapati	0	0	0	0	0	0
18.	Plaju	0	2	0	0	0,52	0
	Total Wajib Pajak	289	386	415	100,00	100,00	100,00

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

Dari tabel I.2 diatas, kecamatan Iilir Barat I merupakan kecamatan yang paling banyak dipasang alat *e-tax* untuk wajib Pajak Restoran, yaitu sebesar 24,33% atau sebanyak 101 Wajib Pajak Restoran. Sedangkan yang paling sedikit adalah kecamatan Sako, yaitu sebesar 0,24% atau sebanyak 1 Wajib Pajak Restoran.

Pemasangan alat *e-Tax* ini telah sesuai dengan amanat Peraturan Daerah (Perda) Kota Palembang Nomor 84 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Restoran, Pajak Hotel,

Pajak Hiburan dan Pajak Parkir Melalui Sistem Online. Pemasangan alat *e-Tax* hanya di peruntukan untuk usaha besar yang memiliki omset atau pendapatan Rp 10.000.000 / Bulannya.

Pajak restoran yang dikenakan bagi masyarakat adalah sebesar 10% yang makan ditempat atau di bawa pulang. Dengan ini Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) akan bertindak tegas atas rumah makan dan restoran yang menolak terhadap pemasangan *e-Tax*.

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

Tahun	Target Penerimaan Pajak Restoran (Rp)	Realisasi Pajak Restoran (Rp)	%
2018	87.450.000.000,00	93.348.646.618,00	106,75
2019	170.000.000.000,00	127.858.658.202,00	75,21
2020	115.000.000.000,00	99.227.792.766,00	86,29
2021	115.000.000.000,00	130.807.488.195,00	113,75

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

Berdasarkan data di Tabel I.3 pada tahun 2018 penerimaan Pajak Daerah sebelum terpasang alat *e-Tax* di mana target penerimaan Pajak Restoran sebesar 106,75%. Pada tahun 2019, target penerimaan pajak naik namun persentase realisasinya turun karena alat *e-Tax* belum terpasang di seluruh Restoran, alat *e-Tax* Pajak Restoran baru aktif dibulan 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, banyak restoran yang tutup dan bangkrut. Sedangkan di tahun 2021, target masih sama seperti ditahun 2020

namun realisasinya meningkat hingga persentasenya menyentuh di 113,75%, Restoran sudah mulai banyak yang buka kembali.

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 diakibatkan oleh kurangnya pengetahuan mengenai pembayaran pajak restoran, 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
Ayam Pak Gembus	Pelayanan fiskus sudah memberikan pelayanan yang terbaik dan mampu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak restoran. Oleh karena itu ayam pak gembus melakukan pembayaran pajak restoran.	Kualitas Pelayanan
Kimukatsu Komp. Palembang Indah Mall	Kimukatsu mematuhi peraturan pajak yang mewajibkan menggunakan e-tax. Akan tetapi Kimukatsu masih kesulitan bagaimana pengoperasian alat E-tax jika terjadi kesalahan menginput transaksi.	Penerapan E-Tax
Kampung Kecil Celentang Jl. Brigjen Hasan Kasim	Kampung Kecil Celentang merasa kurangnya sosialisasi mengenai peraturan pajak tentang kepatuhan untuk membayar pajak. Namun Kampung Kecil selalu melakukan pembayaran pajak	Kepatuhan Wajib Pajak
NEW TOWN KOPITIAM Jl. Bangau	Wajib pajak melakukan pembayaran pajak restoran, karena wajib pajak mengetahui dan sadar jika terlambat melakukan pembayaran akan dikenakan sanksi.	Pengetahuan perpajakan

Sumber : Penulis, 2022

Mengamati akan pentingnya penerapan *e-Tax* dan kualitas pelayanan restoran di Kota Palembang, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan *e-Tax* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah penerapan *e-tax* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang ?
3. Apakah pengetahuan perpajakan dapat memoderasi pengaruh penerapan *e-Tax* terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Palembang ?
4. Apakah pengetahuan perpajakan dapat memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-Tax* terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan dalam memoderasi penerapan *e-Tax* terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan dalam memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan tentang pengaruh penerapan *e-Tax* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel moderasi di Kota Palembang. Memenuhi persyaratan akademis untuk menyelesaikan program Pendidikan Stara 1 (satu) di Universitas Muhammadiyah Palembang. Meningkatkan keterampilan mahasiswa serta kemampuan dalam menganalisa.

2. Bagi Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD)

Sebagai bahan informasi tentang pengaruh penerapan *e-Tax* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel moderasi di Kota Palembang sebagai masukan terhadap hal-hal yang perlu diketahui atau di terapan.

3. Bagi Akademis

Sebagai *reference* informasi mengenai pengaruh penerapan *e-Tax* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel moderasi di Kota Palembang. Bagi peneliti akademis terutama bagi mereka yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, Damas Anggoro Dwi. 2017. *Pajak Daerah dan Retribusi*. Malang : UB Press
- Arabella, (2013). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*”. TAX & ACCOUNTING REVIEW, VOL.1 NO.1 2013
- Avianto, Samsudi dkk. (2019). “*Pengaruh E-Filing , e-Billing dan e-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi pada BMT Se-Kabupaten Kudus*”, 97–106.
- Dewi Kusuma, dkk. (2021). “*Pengaruh Aplikasi E-Sptpd Dalam Pembayaran Pajak Hotel, Restoran, Hiburan Dan Parkir Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi*”. Edunomika – Vol. 05, No. 02 2021
- Endaryanti, Ratih Novi. 2017. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)*”.
- Erwanda, Ardhy, dkk. 2019. Pengaruh Penerapan E-Filing dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi. Jurnal Eksplorasi Akuntansi. Vol. 1, No 3, Seri F, Agustus 2019, Hal 1510- 1517. ISSN :2656-3649 (Online)
- Hapsari, Mirzan Sakti. 2020. *Sistem Energi Antropometri, dan Asupan Makan Atlet*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Hartini, Oki Sri dan Dani Sopian. 2018. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees)* Volume x No. 2 / November / 2018
- Inge, Nefri. 2019. *Ratusan Alat Pemantau Pajak Online Disebarkan di Hotel dan Restoran Palembang*. Juni 30, 2019, from <https://www.liputan6.com/regional/read/4001045/ratusan-alat-pemantau-pajak-online-disebar-di-hotel-dan-restoran-palembang>

- Inten, Pratiwi dan Ni Luh. (2016). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran”*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.16.2. Agustus (2016): 1210-1237 ISSN: 2302-8556
- 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
- Kartini, Ni Kadek dan Ketut Jati. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Administrasi Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran*. ISSN : 2302-8556. Vol.19.1. April (2017) : 392-420.
- Khatleen, Ernita dan Paul Eduard. 2017. *“Pengaruh Penggunaan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung) Khatleen Ernita Paul Eduard Sudjiman”*. Vol.17.2. Maret (2017): 1110-1277 ISSN: 2301-8557.
- Kurniati, Dian. 2022. *Cegah Kebocoran Pajak dari Restoran, Pemkot Bakal Lakukan ini*. Maret 16, 2022, from <https://news.ddtc.co.id/cegah-kebocoran-pajak-dari-restoran-pemkot-bakal-lakukan-ini-37669>
- Manalu, Derli. 2016. *Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaporkan Pajak Restoran Di Kota Pekanbaru*, JOM Fekon volume 3 Nomor 1, Hal: 822-836
- Masruroh, Nurhidayah dan Zulaikha. (2015). *“Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Klaten, 1”*.
- Meity, Muhrani Putri. 2018. *“Pengaruh E-Filing, E-Billing, Dan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Pandiangan, Liberty. 2008. *Memoderasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta : PT. Gramedia.

Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Pajak Daerah

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.

Prisma Vol 01 No.06 Tahun 2020 (Hal 63-78)

Rachdianti, Finny Tania dkk. 2016. *Pengaruh Penggunaan e-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Terdaftar di Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)*. Jurnal Perpajakan. Vol. 11 No. 1 2016.

Rachmawati, A. (2013). Pengaruh Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Tarakan. Jurnal Perpajakan Vol, 2. No, 1. Tarakan: Universitas Kristen Petra.

Rahayu, Siti Kurnia . (2010). *Perpajakan Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung : Rakayasa Sains.

Reni Heryanti Nurhasanah. 2020. *“Pengaruh Penerapan e-tax, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi*.

Saiful Bahari, dkk , 2018. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak Kpp Pratama Kota Banda Aceh)”*. Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam Volume 4 Nomor 2, September 2018 ISSN. 2502-697

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

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

Supiyah. 2021. *Konsep Karakter Rendah Hati Perspektif Hadis Nabi (Analisis Relevansi Terhadap Kecerdasan Intrapersonal dan Interpersonal Howard Gardnet)*. Indonesia: Guepedia

- Susi, Rachma Agusti, R. (201). *“Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan”*, 9(1), 1–9.
- Syamsul Bahri dan Aulia Arief, 2017. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Medan Belawan”*. ISSN : 2443-3071 (p) ISSN : 2503-0337 (online) vol 3 no 2 2017
- Taufiq, . 2021. *“Pengaruh E-Filing, E-Tax Dan E-Bupot Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak(Studi Kasus Umkm Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Cibinong, Kpp Pratama Bogor Dan Kpp Pratama Tangerang)”*. Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan Bogor.
- Tri , Septiani. (2019). *“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar”*. Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Denpasar.
- Umar, Husein. 2003. *Business An Introduction*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- V.Wiratna, Sujarweni, 2019. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru.
- Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta Selatan : Salemba Empat.
- Wardani, Dewi Kusuma dkk. 2021. *Pengaruh Aplikasi e-SPTPD Dalam Pembayaran Pajak Hotel, Restoran, hiburan dan Parkir Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi*. Edunomika – Vol 05, No. 02
- Wulandari, Dinda. 2018. *“Kepatuhan Wajib Pajak di Sumsel & Babel 76,16%”*
- Yuslina, I dkk. (2018). *“Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan , pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan persepsi wajib pajak atas penerapan sistem e-tax services terhadap kepatuhan membayar pajak”*.