

**PENGARUH *GOOD GOVERNANCE* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP PENERIMAAN PAJAK RESTORAN DI KOTA
PALEMBANG**

(Studi kasus di Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang)

SKRIPSI



Nama : Rahmawaty Safitri

NIM : 222020037

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2024**

SKRIPSI

**PENGARUH *GOOD GOVERNANCE* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP PENERIMAAN PAJAK RESTORAN DI KOTA
PALEMBANG**

(Studi kasus di Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang)

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



Nama : Rahmawaty Safitri

NIM : 222020037

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2024**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmawaty Safitri
NIM : 222020037
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh *Good Governance* Dan Kualitas Pelayanan terhadap Penerimaan Pajak Restoran di Kota Palembang

Dengan ini Saya Menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagian acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan di cantumkan 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, Mei 2024


Rahmawaty Safitri

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh *Good Governance* dan Kualitas Pelayanan
terhadap Penerimaan Pajak Restoran di Kota Palembang
Nama : Rahmawaty Safitri
NIM : 222020037
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan

Diterima dan disahkan
Pada Tanggal, Mei 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

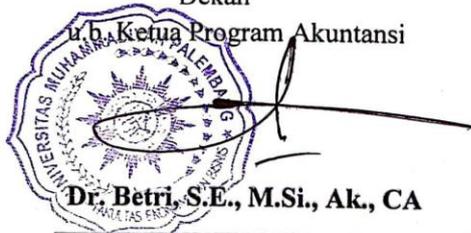

Muhammad Fahmi, S.E., M.SI, ACPA
NIDN/NBM : 29097804/1197277


Anggrelia Afrida, S.E., M.SI
NIDN/NBM : 218048403/1187168

Mengetahui,

Dekan

u.h. Ketua Program 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)

“Orang lain bisa kenapa kita tidak bisa”

(Penulis)

Terucap syukur kepada Allah SWT Kupersembahkan skripsi ini kepada:

❖ *Kedua Orang*

Tuaku yang tersayang.

❖ *Almamaterku*



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 *Good Governance* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak Restoran di Kota Palembang (Studi kasus pada BPPD Kota Palembang) telah sesuai dengan waktu yang telah di rencanakan. Untuk itu penulis juga menganalisa ada tidaknya pengaruh *good governance* dan kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak restoran di kota Palembang. Skripsi ini disusun sebagai syarat menyelesaikan jenjang Strata I (satu) guna meraih gelar sarjana pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

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

1. **Bapak Prof. 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.,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 membantu membimbing dan mengarahkan terselesainya skripsi ini.
5. **Ibu Anggrelia Afrida, S.E., M.Si** selaku dosen pembimbing II yang telah memberi semangat, dukungan, motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen tim penguji, Penelaah satu, Penelaah dua, serta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang dan BPPD Kota Palembang.
7. Kedua orang tuaku yang selalu mendampingi ku dalam suka dan duka.
8. Teman – teman seperjuangan ku Ayu, Despi dan Dinda yang telah memberikanku dukungan dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
9. Keluarga sekretku tercinta Kak Tri, Despi, Indah, Mega, Kak Okdi dan Kak Gunawan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kampus hijau Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan ilmu dan kesempatan untuk mendapatkan gelar sarjana.
11. Dan terakhir, terima kasih untuk diriku sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Yang mampu melewati semua keadaan dan memutuskan untuk tidak menyerah dalam mengerjakan skripsi ini.

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, Mei 2024

Penulis

Rahmawaty Safitri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	I
HALAMAN JUDUL	II
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	III
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	11
1. <i>Good Governance</i>	11
a. Pengertian <i>Good Governance</i>	11
b. Pengukuran <i>Good Governance</i>	12
2. Kualitas Pelayanan	15
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
b. Pengukuran Kualitas Pelayanan	16
3. Penerimaan Pajak	18
a. Pengertian Penerimaan Pajak	18

b. Pengukuran Penerimaan Pajak.....	18
B. Kerangka Pemikiran.....	23
1. Pengaruh <i>Good Governance</i> Terhadap Penerimaan Pajak.....	23
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak.....	24
C. Hipotesis.....	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian	30
C. Operasionalisasi Variabel.....	30
D. Populasi dan Sampel	31
E. Data yang diperlukan.....	32
F. Metode Pengumpulan Data.....	33
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	43
B. Hasil Pengolahan Data	44
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Perkembangan Target Realisasi atas Penerimaan Pajak Restoran Kota Palembang, Tahun 2020-2022	7
Tabel II. 1	Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya	25
Tabel III.1	Operasionalisasi Variabel.....	29
Tabel IV.1	Tingkat Pengembalian Kuisioner	43
Tabel IV.2	Kriteria Statistik Deskriptif Per Variabel.....	45
Tabel IV.3	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel.....	45
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas <i>Good governance</i>	47
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan	48
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas penerimaan pajak.....	49
Tabel IV.7	Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel IV.8	Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel IV.9	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	54
Tabel IV.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	56
Tabel IV.11	Hasil Uji Hipotesis secara parsial (uji t).....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas P-P Plot	51
Gambar IV.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisoner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Output SPSS
- Lampiran 3 Fotocopy Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 Fotocopy Surat Keterangan Riset Dari Tempat Penelitian
- Lampiran 5 Fotocopy Sertifikat AIK
- Lampiran 6 Fotocopy Sertifikat SPSS
- Lampiran 7 Fotocopy Sertifikat SKPI
- Lampiran 8 Fotocopy Sertifikat Aplikasi Komputer
- Lampiran 9 Fotocopy Sertifikat Komputer Komputer
- Lampiran 10 Fotocopy Sertifikat Perpajakan Lanjutan
- Lampiran 11 Fotocopy Sertifikat Aplikasi Komputer
- Lampiran 12 Biodata Penulis

ABSTRAK

Rahmawaty Safitri / 222020037 / Pengaruh *Good Governance* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak Restoran di Kota Palembang (Studi Kasus pada Badan Pengelola Pajak Daerah Kota Palembang)

Tujuan Penelitian : untuk mengetahui pengaruh *good governance* dan kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak restoran di kota Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Data yang digunakan adalah data primer. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 75 responden pegawai yang ada di BPPD kota Palembang. Metode pengumpulan data adalah kuesioner. Teknik yang digunakan pada penelitian adalah uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas), uji hipotesis (linear berganda, koefisien determinasi dan hipotesis (uji t). Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan program pengolahan data *statistical program for special science* (SPSS 16). Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa uji normalitas berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas maupun heteroskedastisitas dan secara parsial (uji t) menunjukkan *good governance* berpengaruh terhadap penerimaan pajak restoran dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak restoran.

Kata Kunci: *Good Governance*, Kualitas Pelayanan, Penerimaan Pajak

ABSTRACT

Rahmawaty Safitri / 222020037 / The Influence of Good Governance and Service Quality on Restaurant Tax Revenue in Palembang City (Case Study of the Palembang City Regional Tax Management Agency)

Research Objectives : to determine the influence of good governance and service quality on restaurant tax revenues in the city of Palembang. The type of research used is associative research. The data used is primary data. The sample used in this research was 75 employee respondents at BPPD Palembang City. The data collection method is a questionnaire. The techniques used in the research are validity, reliability, classical assumptions (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), hypothesis testing (multiple linear, coefficient of determination and hypothesis (t test). Data analysis techniques used In this research, the statistical data processing program for special science (SPSS 16) is used. The results of this research show that good governance has an effect on restaurant tax revenue and service quality has no effect on restaurant tax revenue.

Keywords : Good Governance, Service quality, Tax revenue

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak menjadi sebuah isu yang menarik dan fenomena yang selalu berkembang di masyarakat mengingat besarnya peran pajak dalam pembiayaan suatu negara dalam mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyatnya. Pajak menjadi satu hal yang memiliki kontribusi terbesar dalam penerimaan negara demi terciptanya bangsa atau negara yang mandiri. Pajak adalah iuran kontribusi wajib kepada negara yang terhutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang – Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan di gunakan untuk keperluan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat.

Membayar pajak salah satu kewajiban untuk warga negara. Pajak merupakan salah satu sumber bagi negara untuk melakukan pembangunan. Dengan membayar pajak di harapkan dana tersebut bisa digunakan untuk kepentingan seluruh masyarakat, bukan hanya untuk para pejabat atau petinggi lainnya. Kharisma (2014:9) *Good governance* adalah penyelenggaraan pemerintah yang solid dan bertanggung jawab, sesuai prinsip demokrasi dan pasar yang efisien. Adapun pengertian lain yakni good governance merupakan konsep yang mengacu pada pencapaian keputusan yang pelaksanaannya dapat dipertanggung jawabkan.

Walangitan (2022) Kualitas pelayanan adalah landasan utama buat

mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika bisa menyediakan barang atau jasa sesuai menggunakan cita – cita pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diartikan menjadi tarif kepuasan konsumen. Firdayani (2017) penerimaan pajak merupakan sumber pembiayaan negara yang dominan baik untuk belanja rutin maupun pembangunan. Mohammad dkk (2017 : 19) mendefinisikan penerimaan pajak merupakan jumlah kontribusi masyarakat (yang di pungut berdasarkan undang – undang) yang diterima oleh negara dalam suatu masa yang akan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat.

Penerimaan pajak adalah sumber penerimaan yang dapat di peroleh secara terus – menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat. Pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang di sediakan oleh restoran meliputi fasilitas penyedia makanan atau minuman dengan di pungut bayaran yang mencakup rumah makan dan sejenisnya. Yang dimaksud kan restoran adalah fasilitas penyedia makanan atau minuman dengan di pungut bayaran yang mencakup rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya. termasuk boga/ catering. Dasar pengenaan pajak restoran ini adalah jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima oleh restoran.

Keuangan (2021) Pajak restoran termasuk dalam kategori pajak daerah, tepatnya pajak kabupaten/ kota, yang mendefinisikan pajak restoran sebagai

pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Meski pemakaiannya sama – sama dari transaksi jual beli namun yang jadi pembeda dari PPN dan restoran ini adalah dari segi pemungut pajaknya. Jika PPN itu di pungut oleh pemerintah pusat dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sedangkan pajak restoran di pungut oleh pemerintah daerah.

Resmi (2019:1) Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

Resmi (2019:1) Definisi pajak yang dikemukakan oleh Dr. N. J. Feldman yang menyatakan pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum). Tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum

Usman (2021:34) *Governance* yang terjemahannya adalah pengaturan yang dalam konteks *Good Corporate Governance* (GCG) ada yang menyebut tata pamong. *Corporate Governance* dapat didefinisikan sebagai suatu proses dan struktur yang digunakan oleh organ perusahaan (pemegang saham/ pemilik modal, komisaris/ dewan pengawas dan direksi) untuk meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas perusahaan guna mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholder* lainnya, berdasarkan peraturan perundang – undangan dan nilai – nilai etika.

Menurut Gunawan (2021:5) *Good Governance* (tata kelola) adalah kombinasi dari proses yang ditetapkan dan dijalankan oleh dewan direksi yang tercermin dalam struktur organisasi dan bagaimana ia dikelola dan dibawa menuju pencapaian tujuan.

Ilham (2021:6) *Governance* atau tata kelola pemerintahan adalah seluruh mekanisme, proses dan lembaga- lembaga dimana warga dan kelompok masyarakat menyampaikan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, pemenuhan kewajiban serta menjadi penghubung ketika terdapat perbedaan – perbedaan yang ada di antara mereka.

Arianto (2018:83) Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kasmir (2017:47) Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan.

Fenomena yang didapat dari Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang. Herly Kurniawan selaku kepala BPPD Kota Palembang yang mengatakan sampai dengan 18 Agustus 2022 capaian pajak daerah Kota Palembang sudah di angka 55,80 persen . Dari 11 item pajak yang dikelola BPPD, capaian sampai dengan bulan berjalan untuk tahun ini di 55,80 persen dari target Rp. 1,070 triliun. Herly mengatakan dari 11 item pajak yang dikelola BPPD, berdasarkan data capaian pajak daerah tertinggi yakni dari pajak restoran dan pajak hiburan yang sudah diangka 70 an persen. Pajak restoran itu sudah tercapai 75,05 persen dari target sebesar Rp.160 miliar dan

pajak hiburan terealisasi 78,39 persen dari target sebesar Rp. 25 miliar. Dan untuk item – item pajak lainnya juga sudah menunjukkan penerimaan yang cukup baik dengan rata – rata capaian di angka 60-70 persen (InfoPublik:2022).

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan melalui wawancara kepada bapak Arman selaku staff pelayanan bagian pajak restoran di kantor BPPD Kota Palembang bahwasanya sering kali terjadi pengumpulan berkas, data atau surat pemberitahuan (SPT) yang lewat dari tanggal yang sudah ditetapkan oleh unit pelayanan atau tidak tepat waktu di Bapenda kota Palembang. Jika berkas atau data yang dikumpulkan itu tidak lengkap maka pihak pelayanan tidak akan melayani wajib pajak tersebut. Suatu perusahaan harus dapat dikelola dengan memberikan perlakuan yang seadil - adilnya kepada semua pihak yang terlibat di dalam perusahaan tersebut. Untuk tata kelola yang diberikan dari BPPD kepada wajib pajak itu belum dapat dikatakan memenuhi prinsip yang adil karena masih adanya tindakan yang kurang adil kepada wajib pajak maupun stakeholder. Yang bisa membuat wajib pajak maupun stakeholder itu merasa tidak adanya keadilan yang di dapatkan. Adapun juga permasalahan mengenai transparansi dan akuntabilitas yang merupakan salah satu persoalan dalam pelaksanaan pemerintah daerah hingga instansi dan lembaga – lembaga daerah lainnya yang hingga saat ini masih terus dikaji pelaksanaannya oleh pemerintah yang bahwasanya Bapenda kota Palembang harus menyusun dan menyajikan laporan keuangan yang sesuai dengan ketentuan yang ada dan tidak transparan dan dapat di

pertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang – undangan. Maka dari itu perlu untuk di tingkatkan lagi transparansi dan akuntabilitas dalam memenuhi kualitas laporan keuangan pada suatu pemerintah daerah hingga ke instansi dan lembaga – lembaga daerah lainnya termasuk pada Bapenda kota Palembang ini, agar tidak menimbulkan opini publik semata yang belum tahu kebenarannya. Untuk pelayanan yang diberikan dari bapenda kota Palembang kepada wajib pajak itu kurang baik salah satunya wajib pajak terlalu lama menunggu dalam mengantri pembayaran pajak yang membuat wajib pajak merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan.

Hal lain untuk ketidak patuhan restoran dalam membayar pajak itu bisa jadi diakibatkan oleh kurangnya pengetahuan mengenai kualitas pelayanan yang di dapat yang menyatakan wajib pajak selalu melakukan pembayaran pajak, dimana wajib pajak juga sangat membutuhkan pelayanannya, apakah pelayanan yang diberikan sudah baik atau tidak yang mampu menumbuhkan kesadaran dalam melakukan pembayaran pajak dan sadar akan tanggung jawab membayar pajak.

Dari hasil wawancara bersama bapak kusnaldi selaku bagian unit pelayanan restoran di BPPD Kota Palembang ia mengatakan bahwa hasil sampling yang diambil 1 bulan oleh pihak bapenda sebesar 10% per bulan itu wajib pajak mau membayar misalnya 3 juta. Bulan depan belum tentu wajib pajak akan membayar hal yang sama yang pada dasarnya wajib pajak bisa saja mengatakan bahwa restoran yang ia miliki sedang mengalami penurunan yang mengakibatkan sepi pelanggan. Hal lain yang peneliti dapat dari hasil

wawancara ini kurangnya pengawasan yang dilakukan pemerintah terhadap pemantauan pajak restoran pada kota Palembang.

Tabel 1.1
Perkembangan Target Realisasi atas Penerimaan Pajak Restoran Kota Palembang, Tahun 2020-2022

No	Tahun	Target Pajak Restoran	Realisasi Pajak Restoran (Rp)
(A)	(B)	(C)	(D)
1	2020	115.000.000.000.00	99.227.792.766.00
2	2021	115.000.000.000.00	130.807.488.195.00
3	2022	180.000.000.000.00	189.079.075.816.00

Sumber : Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang 2023

Berdasarkan pada tabel 1.1 penerimaan pajak restoran diatas pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 mengalami kenaikan yang berarti bahwa tercapainya realisasi pada target yang telah ditentukan sebesar 100%. Namun adapun hal yang harus diperhatikan dimana pada tahun 2020 realisasi pajak restoran berjumlah 99 M. Sedangkan pada tahun 2021 realisasi pajak restoran mengalami kenaikan sebesar 130 M. Dan untuk tahun 2022 realisasi pajak restoran semakin meningkat sebesar 189 M. Penyebab terjadinya penurunan pada tahun 2020 karena pada tahun itu terjadinya covid-19 yang dimana target pajak restoran diturunkan dari DPR. Setelah pada tahun 2021-2022 karena sudah kembali berjalan normal maka target pajak restoran dinaikkan seperti awal sebelum adanya pandemi covid-19 sehingga target pajak restoran mengalami peningkatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Silalahi, Musadieg dan Nurtjahjono (2015) berpendapat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak badan pada kantor pelayanan pajak madya malang.

Penelitian yang dilakukan oleh Ghoniya (2018) berpendapat bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Nirvana, Rantelangi dan Rusliansyah (2020) berpendapat bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak, kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak..

Penelitian yang dilakukan oleh Suhendro, Azis dan Zulma (2021) berpendapat bahwa tata kelola pemerintahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak daerah.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh *Good Governance* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak Restoran Di Kota Palembang”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimanakah pengaruh *Good governance* terhadap penerimaan pajak restoran di Kota Palembang ?

2. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap penerimaan pajak restoran di Kota Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di kemukakan diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh *good governance* terhadap penerimaan pajak restoran di Kota Palembang
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak restoran di Kota Palembang

D. Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang perpajakan yang di peroleh selama di perkuliahan terutama yang berkaitan dengan topik penelitian yang di ambil yaitu mengenai Pengaruh *Good Governance* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak Restoran Di Kota Palembang.

2. Bagi Badan Pengelola Pajak Daerah (BPPD)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, wawasan dan pengetahuan kepada restoran khususnya dalam hal yang berhubungan

dengan Pengaruh *Good Governance* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Penerimaan Pajak Restoran Di Kota Palembang

3. Bagi Almamater

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

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, F. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di kota Palembang.
- Arianto. (2018). *Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*.
- Arisandy, N. (2017). Pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal ilmiah ekonomi dan bisnis*, 62-71.
- Basuki, A. T., & Prawoto, N. (2022). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (2 ed.). Depok: Rajagrafindo Persada.
- Estamarinda, E., Akila, & Sinarti, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manivestasi*, 3(1), 69-82.
- Febrinda. (2016). pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kewajiban moral terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak.
- Ferdani, E. S. (2019). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, omset, kualitas pelayanan dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris wajib pajak restoran kota dan kabupaten madiun).
- Fokussatu, W. (2021, November 14). *Pelayanan Mie Gacoan Nggak Profesional, Ojol Ngamuk, Penjelasan Polisi Ini*. Diambil kembali dari fokussatu: <https://www.fokussatu.id/peristiwa-daerah/pr-951642049/pelayanan-mie-gacoan-nggak-profesional-ojol-ngamuk-penjelasan-polisi- ini>
- Gunawan, R. M. (2021). *GRC(Good governance risk management and compliance)*. Rajagrafindo persada.
- Ilham. (2021). *E-Governance*. Yogyakarta: Deepublish.
- Info, P. (2022, agustus 27). Diambil kembali dari Realisasi pajak restoran dan hiburan di Palembang sudah di atas 70 persen.
- Ismail, M. I., & Ilyas, N. I. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (1 ed.). Depok: Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. (2017). Manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan pada cafe aceh meutuah khupie tembung. *manajemen akuntansi*.
- Keuangan, B. P. (2021, maret 26). *apa itu pajak restoran*.
- Khaerunnisa, I., & Wiratno, A. (2014). Pengaruh Moralitas Pajak, Budaya Pajak dan Good Governance Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan (JRAP)*, 1(02), 200-210.
- Kharisma, B. (t.thn.). Good Governance sebagai suatu konsep dan mengapa penting dalam sektor publik dan swasta.
- Kirom, B. (2021). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Ladewi, Y., & Welly. (2023). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Palembang: NoerFikri.
- Limbong, T. E., Kristin, F. J., & Eprianto, I. (2023). Faktor- faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak usaha mikro, kecil dan menengah: sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan pemahaman wajib pajak. *ECONOMINA*.

- Nirvana, Rantelangi, C., & Rusliansyah. (2020). Pengaruh pemeriksaan pajak, kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap penerimaan pajak pada kantor pelayanan pajak pratama samarinda. *Jurnal Ilmu akuntansi mulawarman*, 3(1).
- Pangaribuan, H. (2022). *Pepajakan Indonesia* (1 ed.). (J. Sihombing, Penyunt.) Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Pranata, P. A., & Setiawan, P. E. (2015). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral pada Kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 10(2), 456-473.
- Franciska, N. G., Mahaputra, I. K., & Sudiartana, I. M. (2022). pengaruh kewajiban moral, wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan tingkat pendidikan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikantor pelayanan pajak pratama denpasar timur. *KHARISMA*.
- Purba, R., Hasibuan, R., & Ginting, R. (2022). Pengaruh kejujuran wajib pajak, kemauan membayar wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak. *Jurna mutiara akuntansi*, 10(1).
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan Konsep, Sistem dan Implementasi*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan* (11 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Rizajayanti, D. S., Basri, Y. M., & Supriono, S. (2017). Pengaruh Pemahaman Peraturan, Omset, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi kasus pada wajib pajak restoran di kota pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 4(1), 953-966.
- Sari, I. L., & Asy'ari, M. A. (2021). Pengaruh Kesadaran, Omset, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Studi di Kabupaten Bangkalan). *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan*, 1(01), 24-35.
- Sari, N. P., Sanjaya, I. N., & Surya, L. L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Bandung. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 2(2), 110-115.
- Septa. (2022, Agustus). *Realisasi pajak restoran dan hiburan di palembang sudah diatas 70 persen*. Diambil kembali dari Infopublik: <https://www.infopublik.id/kategori/nusantara/661654/realisasi-pajak-restoran-dan-hiburan-di-palembang-sudah-di-atas-70-persen>
- Silalahi, S., Musadieg, M., & Nurtjahjono, G. E. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Siswanto, E. H., & Tarmidi, D. (2020). *Akuntansi Pajak Teori dan Praktik* (1 ed.). (Monalisa, Penyunt.) Depok: Rajagrafindo Persada.
- Sri Wahyu Ningsi , & Amir Hidayatulloh . (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Restoran Untuk Membayar Pajak Restoran. *Jurnal SIKAP (sistem informasi ,keuangan auditing dan perpajakan)*, 28-37.
- Suhendro, S., Aziz, A. D., & Zulma, G. W. (2021). Pengaruh Governance terhadap penerimaan pajak daerah. *Jurnal iekonomi dan bisnis*.

- Tjiptono. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Manivestasi*.
- Usman, S. (2021). *Implementasi Good Corporate Governance (GCG)*. Bandung: Mandar Maju.
- Walangitan, B. Y., Dotulong, L., & Poluan, J. (2022). pengaruh diskon harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat konsumen untuk menggunakan transportasi online. *EMBA*.
- Widi, K., & Ery, P. (2019). pengaruh kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak. *Akuntansi universitas udayana*.