

**PENGARUH PENGGUNAAN *E-TAX* DAN RASA  
PERCAYA DENGAN PEMERINTAH TERHADAP  
KEPATUHAN PAJAK PADA WAJIB PAJAK  
RESTORAN DI KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan**

**Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1**

**Ilmu Administrasi Publik**



**Disusun Oleh:**

**ADITHYA IVANSYAH**

**NIM.07011381924155**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
TAHUN 2023**

# HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

## PENGARUH PENGGUNAAN *E-TAX* DAN RASA PERCAYA DENGAN PEMERINTAH TERHADAP KEPATUHAN PAJAK WAJIB PAJAK RESTORAN DI KOTA PALEMBANG

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam menempuh derajat sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

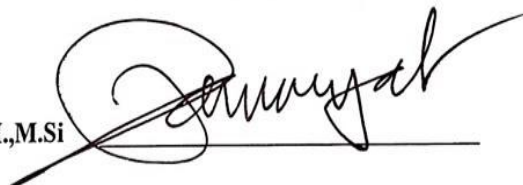
**Adithya Ivansyah**

**07011381924155**

Pembimbing 1

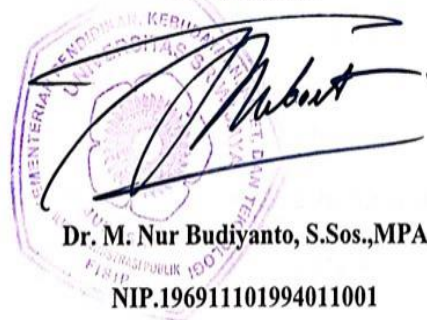

**Januar Eko Aryansah, S.IP.,S.H.,M.Si**

**NIP. 198801272019031005**



Mengetahui,

Ketua Jurusan



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA**  
**NIP.196911101994011001**

**HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

**PENGARUH PENGGUNAAN E-TAX DAN RASA  
PERCAYA DENGAN PEMERINTAH TERHADAP  
KEPATUHAN PAJAK WAJIB PAJAK RESTORAN DI  
KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

Oleh :

**Adithya Ivansyah**  
**07011381924155**

**Telah Dipertahankan Didepan**  
**Penguji Dan Dinyatakan Memenuhi Syarat**  
**Pada Tanggal 18 Juli 2023**

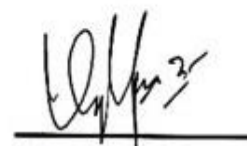
**Pembimbing**

**Januar Eko Arvansah S.IP., S.H., M.SI**  
**NIP. 198801272019031005**

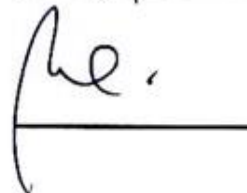


**Penguji**

1. **Dr. Nengvanti, M.Hum**  
**NIP. 196704121992032002**

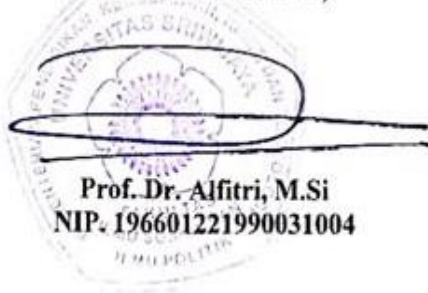


2. **Junaidi, SIP., M.Si**  
**NIP. 197603092008021009**



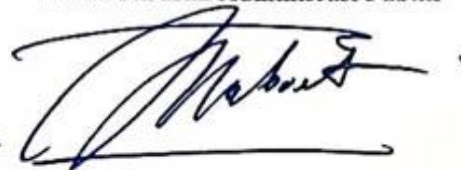
**Mengetahui ,**

**Dekan FISIP UNSRI,**



**Prof. Dr. Alfitri, M.Si**  
**NIP. 196601221990031004**

**Ketua Jurusan Administrasi Publik**



**Dr.M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
**NIP. 196911101994011001**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adithya Ivansyah

NIM : 07011381924155

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penggunaan *E-Tax* dan Rasa Percaya dengan pemerintah terhadap kepatuhan pajak Wajib Pajak Restoran Kota Palembang”** ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,  
Indralaya, 26 juli 2023



Adithya Ivansyah  
NIM. 07011381924155

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

***“Finché c'è vita, c'è speranza - Selama masih ada kehidupan, maka masih ada harapan.”***

**Skripsi ini saya persembahkan Kepada :**

- 1. Kedua Orang Tua penulis,**
- 2. Kepada Keluarga besar penulis,**
- 3. Teruntuk Orang yang penulis sayangi,**
- 4. Kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini,**
- 5. Rekan seperjuangan Ilmu Administrasi Publik 2019,**
- 6. Almamater kuning kebanggaan.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan usulan penelitian ini dengan baik. Usulan penelitian ini berjudul “Pengaruh Program *E-Tax* dan Rasa Percaya dengan pemerintah terhadap kepatuhan pajak pada wajib pajak restoran di kota Palembang” usulan penelitian ini dibuat berdasarkan data wajib pajak yang menggunakan alat *E-Tax* yang diambil dari Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang.

Usulan penelitian ini merupakan kewajiban yang harus diselesaikan oleh Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya. Tujuan utama penulisan ini untuk menilai kecakapan mahasiswa dalam memecahkan masalah secara ilmiah melalui penelitian mandiri, menganalisa dan menarik kesimpulan secara sistematis serta melaporkan hasil penelitian tersebut dalam bentuk skripsi.

Dalam pembuatan usulan penelitian ini penulis menyadari bahwa proposal ini masih belum sempurna, oleh karenanya dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran konstruktif demi penyempurnaan kualitas tulisan ini. Pada kesempatan ini juga, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tinggi yang disampaikan kepada :

1. ALLAH SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran hingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.
2. Kedua orang tua selaku orang yang tidak pernah letih memberikan dukungan selama perkuliahan dan mendoakan anaknya dapat sukses dunia akhirat. Terima kasih atas doa, dukungannya baik yang bersifat moril dan materil selama ini khususnya serta motivasi dan doa.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan FISIP Unsri.
4. Bapak Dr. H. Azhar, SH., M.Sc., LL.M selaku Wakil Dekan I FISIP Unsri.
5. Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd selaku Wakil Dekan II FISIP Unsri.
6. Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si selaku Wakil Dekan III FISIP Unsri.
7. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
8. Ibu Dr. Lili Erina, M. Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP.,S.H., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi.
10. Bapak Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA selaku Dosen Pengampu Mata Kuliah Seminar Usulan Skripsi dan Teknik Penulisan Ilmiah.
11. Bapak Dr. Alamsyah, S.IP., M.Si selaku Dosen Pengampu Mata Kuliah Seminar Usulan Skripsi dan Teknik Penulisan Ilmiah.
12. Ibu Dr. Katriza Imania, M.Si selaku Dosen Pengampu Mata Kuliah Seminar Usulan Skripsi dan Teknik Penulisan Ilmiah.
13. Rekan seperjuangan penulis Rizky Pratama, Ade syahrudin, Andro Bagus, Hendri Fatoni yang telah memberikan semangat serta masukan dalam penulisan skripsi ini.
14. Asmarani yang telah memberikan semangat moril dan materil dalam penelitian ini.
15. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf FISIP Unsri.

Harapan penulis agar usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa- mahasiswi dan pembaca agar dapat menambah serta dapat memberikan pengetahuan.

Indralaya, 26 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Adi', is centered on the page. The signature is written in a cursive style with a prominent initial 'A'.

Adithya Ivansyah  
NIM.07011381924155

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan guna menguji hipotesis penelitian. Pada penelitian ini terdapat dua variabel bebas yakni Penggunaan *E-Tax* dan Rasa Percaya dengan pemerintah terhadap satu variabel terikat yakni Kepatuhan Pajak. Kepatuhan Pajak berperan penting dalam signifikansi penerimaan pajak, pada penelitian ini diasumsikan bahwa dengan penggunaan *E-Tax* dan Rasa Percaya dengan pemerintah dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan memanfaatkan data primer melalui penyebaran kuesioner terhadap 81 sampel yakni Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang. Lokasi penelitian adalah Badan Pendapatan Daerah di Kota Palembang. Pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini yakni dengan bantuan perangkat lunak SPSS 22 serta dengan metode analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini, pada variabel Penggunaan *E-Tax* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak, sedangkan pada variabel Rasa Percaya dengan Pemerintah berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak. Penggunaan *E-Tax* tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak dan Rasa Percaya dengan pemerintah memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan dengan pemerintah memiliki kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Maka dari itu, pemerintah perlu meningkatkan efektifitas penggunaan *e-tax* serta menjaga rasa percaya wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Saran penelitian, dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan *e-tax* belum mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak untuk itu pemerintah harus mengevaluasi program dan meningkatkan efektifitas penggunaan *e-tax* serta dalam penelitian ini pemerintah perlu menjaga rasa percaya pada wajib pajak restoran untuk mempertahankan tingkat kepatuhan pajak.

**Kata Kunci : Penggunaan *E-Tax*, Rasa Percaya, Kepatuhan Pajak**

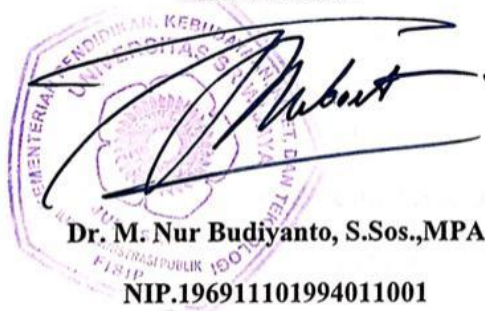
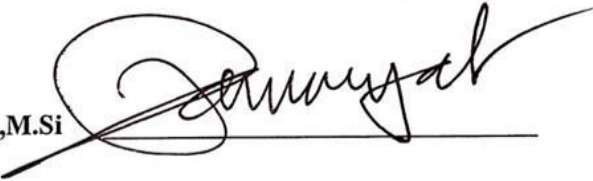
Pembimbing 1

Januar Eko Aryansah, S.IP.,S.H.,M.Si

NIP. 198801272019031005

Mengetahui,

Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA  
NIP.196911101994011001



## **ABSTARCT**

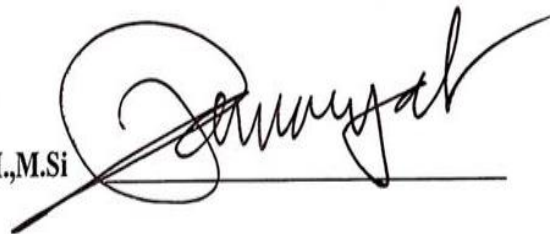
*This research was conducted to test the research hypothesis. In this study, there are two independent variables, namely the use of E-Tax and trust in the government on one dependent variable, namely Tax Compliance. Tax Compliance plays an important role in the significance of tax revenue, in this study it is assumed that the use of E-Tax and Trust with the government can increase tax compliance. This research uses a quantitative approach by utilizing primary data through distributing questionnaires to 81 samples, namely Restaurant Taxpayers in Palembang City. The research location is the Regional Revenue Agency in Palembang City. The data processing used in this research is with the help of SPSS 22 software and the multiple linear regression analysis method. The results of this study, the variable E-Tax Usage has no effect on Tax Compliance, while the variable Trust with the Government has a positive effect on Tax Compliance. The use of E-Tax has no influence on tax compliance and trust with the government has an influence on tax compliance. It can be concluded that the level of trust with the government has a significant contribution in increasing tax compliance. Therefore, the government needs to increase the effectiveness of the use of e-tax and maintain taxpayer trust to increase tax compliance. Research suggestions, with the results of this study showing that the use of e-tax has not affected the level of taxpayer compliance, the government must evaluate the program and increase the effectiveness of the use of e-tax and in this study the government needs to maintain a sense of trust in restaurant taxpayers to maintain the level of tax compliance.*

**Keywords:** *E-Tax Usage, Trust, Tax Compliance*

### **Advisor 1**

**Januar Eko Aryansah, S.IP.,S.H.,M.Si**

**NIP. 198801272019031005**



Indaralaya, Juli 2023 Knowing,

The Chairman of The Departement



**Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA**

**NIP.196911101994011001**

## DAFTAR ISI

<i>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI</i> .....	<i>ii</i>
<i>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</i> .....	<i>iii</i>
<i>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</i> .....	<i>iv</i>
<i>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</i> .....	<i>v</i>
<i>KATA PENGANTAR</i> .....	<i>vi</i>
<i>ABSTRAK</i> .....	<i>viii</i>
<i>ABSTARCT</i> .....	<i>ix</i>
<i>DAFTAR ISI</i> .....	<i>x</i>
<i>DAFTAR TABEL</i> .....	<i>xii</i>
<i>DAFTAR SINGKATAN</i> .....	<i>xiii</i>
<i>DAFTAR LAMPIRAN</i> .....	<i>xiv</i>
<i>BAB I</i> .....	<i>1</i>
<i>PENDAHULUAN</i> .....	<i>1</i>
1.1    Latar Belakang.....	<i>1</i>
1.2    Rumusan Masalah.....	<i>7</i>
1.3    Tujuan Penelitian.....	<i>7</i>
1.4    Manfaat Penelitian .....	<i>7</i>
<i>BAB II</i> .....	<i>9</i>
<i>TINJAUAN PUSTAKA</i> .....	<i>9</i>
2.1    Pengertian Pajak.....	<i>9</i>
2.2    Penggunaan E-Tax .....	<i>13</i>
2.3    Rasa Percaya dengan pemerintah atau Kepercayaan terhadap Otoritas..	<i>16</i>
2.4    Kepatuhan Pajak.....	<i>18</i>
2.5    Hubungan penggunaan E-Tax terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. .....	<i>20</i>
2.6    Hubungan Rasa Percaya dengan pemerintah terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Restoran. ....	<i>21</i>
2.7    Penelitian Terdahulu.....	<i>22</i>
2.9    Kerangka Berpikir .....	<i>31</i>

<b>BAB III .....</b>	<b>32</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1    Jenis Penelitian.....	32
3.2    Jenis Sumber Data .....	32
3.3    Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4    Definisi Konsep .....	35
3.5    Definisi Operasional.....	39
3.6    Metode Pengumpulan Data .....	40
3.7    Jadwal Penelitian .....	40
3.8    Populasi dan Sampel .....	41
3.9    Uji instrumen Data.....	42
3.10   Uji Asumsi Klasik.....	44
3.11   Teknik Analisis Data .....	46
3.12   Sistematika Penulisan.....	48
<b>BAB IV.....</b>	<b>50</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1    Gambaran Umum Penelitian.....	50
4.1.1  Sejarah Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang .....	50
4.2    Pengujian dan Hasil Analisis Data .....	51
4.2.1  Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	51
4.2.2  Hasil Uji Asumsi Klasik .....	54
4.2.3  Uji Hipotesis.....	57
4.3    Pembahasan .....	61
4.3.1  Pengaruh Variabel Penggunaan E-Tax terhadap Kepatuhan Pajak. ....	62
4.3.2  Pengaruh Variabel Rasa Percaya dengan pemerintah terhadap Kepatuhan Pajak .....	63
4.3.3  Pengaruh Penggunaan E-Tax dan Rasa Percaya dengan pemerintah terhadap kepatuhan pajak.....	64
<b>BAB V .....</b>	<b>65</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
5.1    Kesimpulan .....	65
5.3    Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penggunaan Alat <i>E-Tax</i> Tahun 2018 hingga 2020 .....	3
Tabel 1. 2 Wajib Pajak Pengguna <i>E-Tax</i> Tahun 2020-2022 .....	4
Tabel 1. 3 Realisasi Anggaran Bidang Pendapatan Pajak Restoran di Bapenda Kota Palembang .....	4
Tabel 2. 12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	56
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Likert .....	35
Tabel 3. 2 Definisi Operasional .....	39
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan <i>E-Tax</i> .....	51
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Rasa Percaya .....	52
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Pajak .....	53
Tabel 4. 4 Hasil uji reliabilitas .....	54
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas data .....	55
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heterokedastisitas model <i>Glesjer</i> .....	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	58
Tabel 4. 8 Hasil Uji F .....	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji T (Parsial).....	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	61

## DAFTAR SINGKATAN

*E-Tax : Electronix Tax*

Bapenda : Badan Pendapatan Daerah

Pemda : Pemenrintah Daerah

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1. Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi.....</b>	<b>74</b>
<b>Lampiran 2 Surat Tugas .....</b>	<b>76</b>
<b>Lampiran 3 Kartu Bimbingan Usulan Penelitian .....</b>	<b>77</b>
<b>Lampiran 4. Lembar Pengesahan Seminar Proposal.....</b>	<b>78</b>
<b>Lampiran 5 Lembar Perbaikan Seminar Proposal .....</b>	<b>79</b>
<b>Lampiran 6 Lembar Bimbingan Komprehensif .....</b>	<b>80</b>
<b>Lampiran 7 Surat Izin Penelitian .....</b>	<b>81</b>
<b>Lampiran 8 Instrumen Penelitian .....</b>	<b>82</b>
<b>Lampiran 9 Penyebaran Kuesioner .....</b>	<b>87</b>
<b>Lampiran 10 Uji Validitas SPSS 22.....</b>	<b>88</b>
<b>Lampiran 11 Uji Reliabilitas SPSS 22.....</b>	<b>90</b>
<b>Lampiran 12 Uji Normalitas Data SPSS 22.....</b>	<b>91</b>
<b>Lampiran 13 Uji Multikolinearitas SPSS 22 .....</b>	<b>91</b>
<b>Lampiran 14 Uji Heterokedasititas SPSS 22 .....</b>	<b>92</b>
<b>Lampiran 15 Uji Regresi Berganda, Uji F, dan Uji SPSS 22.....</b>	<b>92</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penerimaan pajak merupakan hal penting pada sektor pendapatan keuangan negara. Pajak adalah suatu kewajiban dari warga negara sebagai wajib pajak, yang artinya masyarakat memiliki peran pentingnya dalam memberi bantuan berupa penerimaan pada kas negara maupun kas daerah. Pada landasan konstitusi telah dijelaskan dengan tegas sesuai pasal nomor 23A, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, hal ini merupakan bentuk dari pemungutan yang bersifat wajib diperuntukan untuk untuk warga dengan ketentuan peraturan undang-undang.

Pajak merupakan kontribusi yang harus dilaporkan oleh individu, perusahaan, maupun entitas hukum. Pajak penerimaan yang diterima oleh pemerintah diimplementasikan untuk kepentingan khalayak umum, seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, keamanan, serta berbagai program pemerintah lainnya. Pajak Daerah di Indonesia merujuk pada jenis penerimaan yang dikenakan oleh pemerintah setempat di tingkat provinsi, kabupaten, atau kota. Dalam rangka membuat siklus sumber pengelolaan keuangan yang efektif dan efisien, sesuai ketentuan terkait keuangan antara pusat dan daerah diatur melalui Undang – Undang Nomor 01 tahun 2022. Ketentuan tersebut mencakup terkait penyaluran sumber penerimaan daerah berupa pajak serta retribusi, manajemen transfer dan belanja pusat ke daerah, serta penyaluran tugas dan wewenang untuk anggaran daerah.

*E-Tax* adalah istilah yang merujuk pada penggunaan teknologi elektronik dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak. Biasanya, *E-Tax* digunakan untuk menggantikan proses manual yang melibatkan pengisian formulir pajak secara fisik dan pengiriman melalui pos atau penyerahan langsung ke kantor pajak. Dengan pemasangan *E-Tax*, para wajib pajak dapat mengisi dan mengajukan laporan pajak secara elektronik melalui sistem yang disediakan oleh otoritas pajak. Ini memberikan keuntungan seperti efisiensi, akurasi, dan kemudahan dalam proses pengisian dan pengajuan pajak.

Penggunaan E-Tax juga membantu otoritas pajak dalam mempercepat proses pemrosesan laporan pajak, meminimalkan kesalahan manusia, dan meningkatkan kepatuhan pajak secara keseluruhan. Selain itu, penggunaan E-Tax juga membantu mengurangi birokrasi dan biaya administrasi terkait dengan proses manual. Badan Pendapatan Daerah Palembang adalah lembaga pemerintah daerah di kota Palembang, Indonesia, yang bertanggung jawab atas pengelolaan pendapatan daerah. Tugas utama Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) adalah mengumpulkan, mengelola, dan mengoptimalkan penerimaan keuangan daerah, termasuk pajak, retribusi, dan sumber pendapatan daerah lainnya. Sesuai Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2021 Pemerintah Kota Palembang, Bapenda Palembang memiliki peran penting dalam menjalankan fungsi keuangan daerah dan membantu menanggarkan beberapa program serta aktivitas pemerintah daerah untuk meningkatkan kesejahteraan di Kota Palembang.

Sejak Tahun 2018, pencatatan dan pelaporan pajak di kota Palembang dilakukan melalui pelaporan pajak berbasis *online* atau dengan perangkat



*Elektronik Tax (E-Tax)*. Ketentuan ini berlaku mengacu pada Perwali Kota Palembang Nomor 17 Tahun 2016 mengenai pembayaran dan pelaporan transaksi usaha seperti penerimaan pajakk hotel, restoran, parkir, serta hiburan. Dengan menggunakan e-tax, pengguna dapat mengakses dan mengelola informasi perpajakan mereka dengan cara yang lebih efisien dan cepat. Beberapa negara telah mengadopsi sistem e-tax untuk mempercepat proses perpajakan, mengurangi birokrasi, meningkatkan transparansi, dan memfasilitasi pemenuhan kewajiban perpajakan.

Dalam perda Nomor 2 Tahun 2018 Pemerintah Kota Palembang, salah satu pengenaan pajak restoran dipungut melalui restoran. Restoran yang dimaksud rumah makan, kafetaria, kantin, *coffee shop*, bar atau *cafe* dan lain sebagainya. Pelayanan yang disediakan sebagaimana dimaksud adalah penjualan makan atau minuman yang dibeli konsumen yang dibeli di tempat restoran atau penyedia layanan maupun *takeaway*.

**Tabel 1. 1 Jumlah Penggunaan Alat *E-Tax* Tahun 2018 hingga 2020**

No	Tahun Penggunaan Alat <i>Elektronik Tax</i>	Jumlah Pemasangan Per-Tahun
1.	2018	200
2.	2019	350
3.	2020	500

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang 2023

Dari Tabel diatas, menunjukkan bahwa adanya peningkatan pemasangan alat *E-Tax* pada tahun 2018-2020. Peningkatan penggunaan *E-Tax* tersebut menunjukkan hasil yang positif yang artinya semakin banyak wajib pajak yang

memaasang alat *e-tax*, yang nantinya akan meningkatkan pengaruh kepada penerimaan pendapatan restoran di kota Palembang.

Dengan menggunakan *e-tax*, pengguna dapat mengakses dan mengelola informasi perpajakan mereka dengan cara yang lebih efisien dan cepat. sistem *e-tax* diperuntukkan mempercepat proses perpajakan, mengurangi birokrasi, meningkatkan transparansi, dan memfasilitasi pemenuhan kewajiban perpajakan. Pada tabel berikut menunjukkan Wajib Pajak Restoran yang terdapat Alat *E-Tax* pada Tahun 2020-2022

**Tabel 1. 2 Wajib Pajak Pengguna *E-Tax* Tahun 2020-2022**

No	Keterangan	2020	2021	2022
1.	WP yang menggunakan alat <i>E-Tax</i>	395	401	436
2.	WP yang belum menggunakan Alat <i>E-Tax</i>	1303	667	956

*Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang*

Dari Tabel tersebut diketahui masih terdapat wajib pajak yang belum menggunakan Alat *E-Tax*. Seperti pada tahun 2020, adanya ketimpangan yang terjadi terhadap restoran yang terdapat Alat *E-Tax* dan restoran yang belum menggunakan Alat *E-Tax*, dari hal tersebut juga dapat menjadi indikasi belum adanya optimalisasi dalam penerimaan pajak.

**Tabel 1. 3 Realisasi Anggaran Bidang Pendapatan Pajak Restoran di Bapenda Kota Palembang**

Tahun	Target Pendapatan	Realisasi	Persentase
2019	Rp.170.000.000.000,00	Rp.127.868.658.202,00	75,21%
2020	Rp.115.000.000.000,00	Rp.99.227.792.766,00	86,29%
2021	Rp.115.000.000.000,00	Rp.130.807.488.195,00	113,75%

*Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang*

Data diatas menunjukkan peningkatan persentase yang lumayan signifikan. Namun, pada tahun 2019 persentase penerimaan pajak restoran terbilang rendah ketimbang pada tahun 2020 dan 2021. Hal ini diakibatkan masih banyaknya tidak patuhnya wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak. Salah satu contoh kasusnya yakni penolakan pemasangan alat *E-Tax* dari beberapa wajib pajak restoran. Kepercayaan terhadap pemerintah adalah pandangan atau keyakinan individu atau masyarakat terhadap kemampuan dan integritas pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya, serta kepercayaan bahwa pemerintah bertindak dengan kepentingan dan kesejahteraan publik sebagai prioritas utama. Kepercayaan terhadap pemerintah sangat penting dalam mempengaruhi hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta dalam membentuk stabilitas politik dan sosial suatu negara.

Dilansir dalam laman [Tribunsumsel.com](http://Tribunsumsel.com) (2019), aplikasi *E-Tax* mendapat penolakan dari beberapa wajib pajak. Forum komunikasi kuliner bersatu Palembang (FK-PKBP) menyebutkan pihaknya mmprotes adanya implementasi alat *E-Tax*. Idrasil selaku Ketua FK-PKBP menyampaikan beberapa poin penolakan salah satunya yakni penolakan dalam pemasangan alat *E-Tax* (Tapping Box) pada restoran di kota Palembang. Menurut sekretaris FK-PKBP Febri Irwansyah, menyatakan hampir semua pedagang mengaku adanya penurunan omzet pembelian konsumen sekitar 30 persen. Hal ini dikarenakan adanya kondisi penurunan daya beli pada konsumen. Beberapa ketentuan tersebut dianggap sangat memberatkan pemilik restoran di Palembang, selain itu adanya sosialisasi yang kurang dari pihak Pemkot Palembang. Salah satu kasus yang terjadi karena penolakan pemasangan alat *E-Tax* ini yakni terjadi

pada Warung Bakso Granat Mas Aziz yang berlanjut pada ranah hukum. Pihak Warung Bakso Granat Mas Aziz dalam hal ini Abdul Aziz selaku owner membenarkan adanya penolakan dan perusakan alat *E-Tax* yang dilakukan saudara yang bersangkutan. Abdul asiz menyampaikan permohonan maaf serta berharap agar kedepannya tidak ada masalah [.\(https://sumsel.tribunnews.com/2019/09/09/omzet-turun-forum-komunikasi-kuliner-bersatu-palembang-tolak-pemasangan-e-tax\)](https://sumsel.tribunnews.com/2019/09/09/omzet-turun-forum-komunikasi-kuliner-bersatu-palembang-tolak-pemasangan-e-tax)

Kepercayaan terhadap pemerintah adalah pandangan atau keyakinan individu atau masyarakat terhadap kemampuan dan integritas pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya, serta kepercayaan bahwa pemerintah bertindak dengan kepentingan dan kesejahteraan publik sebagai prioritas utama. Kepercayaan terhadap pemerintah sangat penting dalam mempengaruhi hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta dalam membentuk stabilitas politik dan sosial suatu negara. Pemerintah memiliki peran penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan publik dengan cara menjalankan pemerintahan yang efektif, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan terbuka terhadap umpan balik dan partisipasi publik. Transparansi, akuntabilitas, dan integritas juga merupakan faktor-faktor penting dalam membangun kepercayaan terhadap pemerintah.

Dari fenomena yang terjadi, disimpulkan terdapat beberapa faktor penunjang tingkat kepatuhan pajak. Pertama, sistem perpajakan yang jelas, sederhana, dan adil dapat mendorong kepatuhan. Jika wajib pajak mengerti aturan dan prosedur perpajakan, mereka lebih cenderung memenuhi kewajiban mereka. Selain itu, transparansi dan akuntabilitas dalam penggunaan dana pajak

juga dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak dan mendorong kepatuhan. Dari fenomena penelitian ini, penulis tertarik membahas topik penelitian terkait *e-tax* dan rasa percaya dengan pemerintah dengan judul **“Pengaruh Penggunaan *E-Tax* dan Rasa Percaya dengan Pemerintah Terhadap Kepatuhan Pajak pada Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

- 1) Bagaimana Pengaruh Penggunaan *E-Tax* terhadap Kepatuhan Pajak Pada Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang?
- 2) Bagaimana Pengaruh Rasa Percaya dengan Pemerintah terhadap Kepatuhan Pajak Pada Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian dilakukan untuk mengetahui:

- 1) Bagaimana Pengaruh Penggunaan *E-Tax* terhadap Kepatuhan Pajak Pada Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang?
- 2) Bagaimana Pengaruh Rasa Percaya dengan Pemerintah terhadap Kepatuhan Pajak Pada Wajib Pajak Restoran di Kota Palembang?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat riset ini diharapkan dapat menambah ilmu serta pengetahuan pada bidang Ilmu Administrasi Publik serta membantu peneliti selanjutnya agar lebih mengetahui cara menganalisa penelitian dengan topik yang sama sehingga penulis selanjutnya akan lebih memahami topik pengukuran dari pengaruh variabel yang digunakan.

## **2. Manfaat Praktis**

Peneliti mengharapkan riset ini dapat memiliki manfaat terhadap Badan Pendapatan Daerah di Kota Palembang sebagai masukan untuk apa yang dapat diperbaiki guna mencapai visi dan misi instansi yang telah ditetapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. Yogyakarta

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D)*. Bandung. Alfabeta.

Waluyo. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta Salemba

### Jurnal :

Abadan, S., & Baridwan, Z. (2014). Determinan Perencanaan dan Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 5(2), 170–344.

Alm, J., Martinez-Vazquez, J., & Torgler, B. (2005). Russian tax morale in the 1990s. *Proceedings. Annual Conference on Taxation and Minutes of the Annual Meeting of the National Tax Association*, 98, 287–292.

Amerieska, S., & Indrawan, A. K. (2015). Pengukuran Kinerja Program e-Tax pada Pemerintah Kota Malang. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*, 63–68.

Ameliyaningsih, T., & Jannah, L. (2022). Pengaruh Attitude Towards Electronic Tax System, Pelayanan Fiskus, dan Penerapan E-System Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Info Artha*, 6(2), 118–125. <https://jurnal.pknstan.ac.id/index.php/JIA/article/view/1771>

Ateke, B., & Kalu, S. (2016). Complaint Handling and Post-Complaint Satisfaction of Customers of Eateries in Port Harcourt, Nigeria. *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 3(12), 16–26. <https://www.ijrbsm.org/papers/v3-i12/3.pdf>

Barati, A., Najafi, A., Azizpour, P., & Shokrinia, M. (2015). Implementing the e-tax system, an effective factor in resistive economy (case study: Kermanshah taxpayers). *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*, 5(S1),

367–382.

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319–340.
- Dewi, N. P. D. A., & Diatmika, I. P. G. (2020). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Persepsi Tax Amnesty, Akuntabilitas Pelayanan Publik, dan Lingkungan Sosial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 10(2), 245. <https://doi.org/10.23887/jiah.v10i2.25895>
- Ernita, K., & Sudjiman, P. E. (2021). Pengaruh Penggunaan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung). *Jurnal Ekonomis*, 14(1a).
- Estiyanti, N. M., Wikantona, I. P. R., & Juliharta, I. G. P. K. (2019). PENGARUH EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SISTEM PERPAJAKAN ONLINE E-TAX PADA KEPATUHAN PELAPORAN PAJAK DAERAH KABUPATEN BADUNG. *Journal of Applied Management and Accounting Science*, 1(1), 10–17.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro. Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 23 (2), 1470, 1494.
- Karwur, J. M., Sondakh, J. J., & Kalangi, L. (2020). Pengaruh Sikap Terhadap Perilaku, Norma Subyektif, Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Dan Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Niat Sebagai Variabel Intervening (Survey Pada KPP Pratama Manado). *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing "GOODWILL"*, 11(2), 113–130.
- Nurbaiti, E., Susilo, H., & Rachma Agusti, R. (2016). PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM ELEKTRONIK BAGI WAJIB PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN (Studi pada Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Malang Utara). *Jurnal*



*Perpajakan (JEJAK)*, 9(1), 1–9.

Nurhidayah, S. S. (2015). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi*.

Prayitno, M. H. (2017). Sistem Informasi Eksekutif Pemasaran Dengan Metode Drill Down. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 17(3).

Prayoga, A. E. (2021). *PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN, SANKSI PAJAK, DAN RELASI SOSIAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN*. Universitas Negeri Jakarta.

Purnamasari, A., Pratiwi, U., & Sukirman, S. (2018). Pengaruh pemahaman, sanksi perpajakan, tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum, serta nasionalisme terhadap 22 kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 (studi pada wajib pajak PBB-P2 di kota Banjar). *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*, 14(1), 22–39.

Putri, M. (2018). Pengaruh E-Filing, E-Biling, dan E-Tax terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Rachdianti, F. T. (2016). *Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam menopang pembiayaan pembangunan dan menggambarkan kemandirian Pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara ( APBN ) diketahui pajak merupakan salah satu komponen Penerima*. 11(1), 1–7.

Rahmawati, A., Novita, D., & Pradesan, I. (2022). Analisis Penerimaan E-Tax Ditjen Pajak Kota Palembang Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 9(2), 1330–1342. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i2.2519>

Ratmono, D., & Cahyonowati, N. (2016). Kepercayaan Terhadap Otoritas Pajak Sebagai Pemoderasi Pengaruh Deterrence Factors Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi. *Jurnal akuntansi indonesia*, 2(1), 1–15.

- Salsabila, N. U. (2018). *Pengaruh Religiusitas, Nasionalisme, Kepercayaan pada Otoritas, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*.
- Schut, M., van Paassen, A., Leeuwis, C., & Klerkx, L. (2014). Towards dynamic research configurations: A framework for reflection on the contribution of research to policy and innovation processes. *Science and Public Policy*, 41(2), 207–218. <https://doi.org/10.1093/scipol/sct048>
- Stevanny, E. F., & Prayudi, M. A. (2021). Pengaruh Persepsi atas PP No. 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan, dan Kepercayaan pada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humaniora*, 11(1), 115–123.
- Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 14. <https://doi.org/10.20961/sp.v12i2.16236>
- Wiyanto, W. (2017). Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik Di Kota Semarang. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 4(2), 101. <https://doi.org/10.32493/jpkn.v4i2.y2017.p101-120>
- Yuliansyah, R., Amaliati Setiawan, D., & Sri Mumpuni, R. (2019). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, dan Tingkat kepercayaan pada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2. *Jurnal STEI Ekonomi*, 28(02), 233–253. <https://doi.org/10.36406/jemi.v28i02.253>
- Yusuf, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas. In *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan* (Vol. 7, Nomor 1, hal. 17–23). <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/jtijk/article/download/2100/1544>
- Zainudin, F. M., Nugroho, R., & Muamarah, H. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Pajak Dengan Persepsi Keadilan Pajak Sebagai Variabel Intervening. *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 6(1), 107–121. <https://doi.org/10.31092/jpi.v6i1.1616>

**Web Page :**

Rohekan, A. B. (2019). *Omzet Turun, Forum Komunikasi Kuliner Bersatu Palembang Tolak Pemasangan e-Tax*. Tribun Sumsel.

<https://sumsel.tribunnews.com/2019/09/09/omzet-turun-forum-komunikasi-kuliner-bersatu-palembang-tolak-pemasangan-e-tax> diakses pada 15 juli 2023 pukul 02.00