

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penggunaan *E-Tax* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Di Kota Palembang

Mia Kusumawaty

Universitas Muhammadiyah Palembang

Email: miakusumawaty@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan e-Tax terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Palembang. Penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Tempat penelitian dilakukan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. Data yang digunakan adalah data kuantitatif, Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi dan kuesioner. Metode pengambilan Sampel menggunakan sampel jenuh. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel, sementara penggunaan e-tax berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Palembang.

Keyword: Kepatuhan pajak, Kualitas pelayanan, Penggunaan e-Tax

PENDAHULUAN

Sistem pemerintahan otonomi daerah diharapkan dapat membantu peningkatan pemerataan pembangunan diseluruh wilayah di Indonesia sehingga pembangunan nasional di Indonesia akan berjalan dengan baik untuk meningkatkan pembangunan tersebut, sehingga dibutuhkan biaya yang tidak sedikit jumlahnya Anggraini dalam (Pratiwi & Aryani, 2019).

Sumber penerimaan pemerintah adalah sektor pajak karena sektor pajak merupakan penerimaan yang sangat potensial untuk terus digali, dimana hasil dari penerimaan pajak dalam negeri merupakan sumber pendanaan pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran untuk mengatasi sosial, melihat hal tersebut dibutuhkan penerimaan pajak yang cukup besar untuk pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab Negara Rusydi dalam

(Sanjaya, 2014) salah satunya sektor pajak hotel.

Kepatuhan wajib pajak diperlukan akan kualitas pelayanan dengan dibantu menggunakan *e-Tax*. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya salah satunya dengan adanya alat *e-Tax*. *e-Tax* merupakan salah satu sarana dengan memanfaatkan perkembangan sistem dan teknologi informasi, penggunaan sistem dan teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem yang efektif.

Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Rachdianti, Astuti, & Susilo, 2016) mengenai pengaruh penggunaan *e-Tax* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa adanya pengaruh dari penggunaan *e-Tax* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, namun pengaruh yang berkaitan tidak signifikan. Sebab digunakan atau tidak digunakannya sistem pembayaran secara *online* atau *e-Tax* oleh wajib pajak, maka wajib pajak tersebut tetap tidak patuh. Hal itu dikarenakan peraturan pemerintah yang mengatur mengenai penggunaan *e-Tax* tidak mengatur lebih lanjut mengenai sanksi jika wajib pajak tidak menggunakan *e-Tax* pada tempat *e-Tax* bagi para wajib pajak.

Fenomena yang dapat dilihat dari kompas.com seorang wisatawan meninggal dunia usai terperosok dari balkon lantai 3 hotel kupu-kupu di Desa Cihideung, seperti diberitakan kompas TV, terdapat lubang menganga di lantai tiga balkon dan menjadi jatuhnya wisatawan asal pontianak tersebut, Wakil Ketua Umum DPP REI Bambang Eka Jaya mengkritisi kondisi dari hotel tersebut. Bambang mengatakan “balkon hotel tersebut sangat buruk dan tidak memenuhi standar keamanan karena material dasarnya terbuat dari kayu, membuat balkon dari material bahan kayu itu sangat berbahaya, terlebih itu di lantai tiga hotel, dimana balkon itu akan terpapar cahaya matahari langsung dan terkena basah ketika hujan, pasti seiring berjalannya waktu akan lapuk” imbuhnya. (Indonesia, 2022).

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik melakukan penelitian tentang

Pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan *e-Tax* terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Palembang.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian asosiatif, Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala.

Penelitian dilakukan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. Data yang digunakan adalah data kuantitatif, Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi dan kuesioner. Metode pengambilan Sampel menggunakan sampel jenuh. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Sampel yang digunakan sebanyak 36 dengan r_{tabel} 0,2709. Nilai r hitung untuk masing-masing butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan, penggunaan *e-tax* dan kepatuhan wajib pajak hotel di kota Palembang lebih besar dari nilai r_{tabel} sebesar 0,2709 sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan, penggunaan *e-tax* dan kepatuhan wajib pajak dinyatakan valid.

Uji Reabilitas

Hasil pengujian reabilitas ini disajikan pada tabel 1 menunjukkan tidak koefisien

Cronbach's Alpha yang kurang dari 0,6 sehingga variable tersebut reliabel digunakan. Berikut ini hasil uji reabilitas:

Tabel 1. Hasil uji reabilitas instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan Penggunaan e-tax Kepatuhan Wajib Pajak	0,811	0,6	Reliabel
	0,881	0,6	Reliabel
	0,845	0,6	Reliabel

Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian uji asumsi klasik yang dilakukan adalah uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas. Setelah dilakukan uji tersebut maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Pada uji normalitas menggunakan *One Sample Colmogrow-Smirnov* untuk mengetahui apakah data terdistribusi norma atau tidaknya adalah dengan memperhatikan angka pada Asymt Sig. Kriteria jika Sig > 0.05 maka data berdistribusi normal. Berikut Hasil Uji Normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil uji normalitas

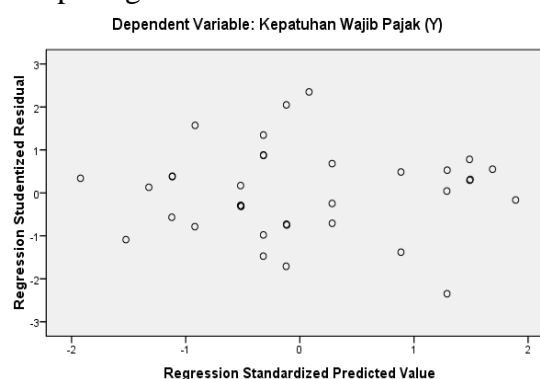
		Unstandardized Residual
N		36
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.13839415
	Absolute Differences	
Most Extreme	Absolute	.077
Differences	Positive	.077
	Negative	-.076
Kolmogorov-Smirnov Z		.460
Asymp. Sig. (2-tailed)		.984

a. Test distribution is Normal

Berdasarkan hasil uji normalitas nilainya sebesar 0,984 > 0,05 sehingga lulus uji normalitas

2. Uji Heteroskedastisitas

Memperediksi ada tidaknya Heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi Heteroskedastisitas jika titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data tidak berpola. Berikut Hasil Uji Heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Hasil uji heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas di atas, antara nilai prediksi variabel terikat dengan residualnya diperoleh hasil tidak terdapat pola tertentu pada grafik seperti berkumpul di tengah, menyempit kemudian melebar serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikoleniaritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik. Uji multikoleniaritas bertujuan

untuk menguji apakah model regresi ditemukan ada korelasi antar variabel bebas. Metode ini untuk menguji adanya multikoleniaritas ini dapat dilihat dari nilai *tolerance* > 0,10 atau nilai VIF < 10,00 maka tidak terjadi multikoleniaritas. Uji multikoleniaritas pada penelitian ini didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Multikoleniaritas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	10,852	4,576		2,372	,024			
Kualitas pelayanan (X1)	-,002	,115	-,002	-,013	,990	,728	1,373	
Penggunaan E-Tax (X2)	,476	,088	,743	5,435	,000	,728	1,373	

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan hasil pengujian tidak terjadi multikoleniaritas karena nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10,00 maka dapat disimpulkan bahwa variable bebas dalam penelitian ini tidak saling berkorelasi atau dapat dikatakan tidak terjadi gejala multikoleniaritas antar variable.

Analisis linier berganda

Analisis linier berganda terdapat asumsi klasik yang harus terpenuhi yaitu residual berdistribusi normal, tak ada multikoleniaritas, tak ada heterokedasitas, dan tak ada autokorelasi menurut (Sujarweni, 2019)

Berikut adalah hasil perhitungan dari analisis regresi linear berganda:

Tabel 4. Hasil uji regresi linear berganda

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	10,852	4,576		2,372	,024			
Kualitas pelayanan (X1)	-,002	,115	-,002	-,013	,990	,728	1,373	
Penggunaan E-Tax (X2)	,476	,088	,743	5,435	,000	,728	1,373	

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan tabel 4 maka dapat ditulis persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 10,852 - 0,002X_1 + 0,476X_2 + e$$

Persamaan regresi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar -0,002 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan kualitas pelayanan (X1) mengalami kenaikan 1% maka tingkat kepatuhan wajib pajak hotel (Y) akan mengalami penurunan sebesar -0,002. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antar kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak hotel, semakin naik kualitas pelayanan, maka kecenderungan kecurangan kepatuhan wajib pajak hotel mengalami penurunan.
- Nilai koefisien regresi penggunaan *e-Tax* sebesar 0,476 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan penggunaan *e-Tax* (X2), mengalami kenaikan 1% maka tingkat kepatuhan wajib pajak hotel (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,476. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antar penggunaan *e-Tax* dengan kepatuhan wajib pajak hotel.

Uji t

Hipotesis persial yang merupakan pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Cara pengujian untuk uji t ini dengan cara jika Sig > 0,05 maka H0 diterima, dan jika Sig < 0,05 maka H0 ditolak. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H0 ditolak atau Ha diterima (V. Wiratna, 2018: 161-164). Berikut adalah

tabel hasil perhitungan uji statistik t kecenderungan kepatuhan wajib pajak hotel mengalami penurunan.

Tabel 4. Hasil uji-t

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.852	4.576		2.372	.024		
Kualitas pelayanan (X1)	-.002	.115	-.002	-.013	.990	.728	1.373
Penggunaan E-Tax (X2)	.476	.088	.743	5.435	.000	.728	1.373

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa diketahui nilai thitung untuk variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar -0,013 sedangkan ttabel dengan taraf (α) sebesar 5% serta $df = n - k - 1 = (36 - 2 - 1) = 33$ adalah 2,034, dapat disimpulkan bahwa H_{a2a} ditolak dan H_{02a} diterima karena thitung < ttabel dengan angka $-0,013 < 2,034$. Hal ini berarti kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa diketahui nilai thitung untuk variabel penggunaan *e-Tax* (X2) sebesar 5,435 sedangkan ttabel dengan taraf (α) sebesar 5% serta $df = n - k - 1 = (36 - 2 - 1) = 33$ adalah 2,034, dapat disimpulkan bahwa H_{a2a} ditolak dan H_{02a} diterima karena thitung < ttabel dengan angka $5,435 < 2,034$. Hal ini berarti penggunaan *e-Tax* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Pelayanan yang berkualitas yang diberikan DJP kepada wajib pajak akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak.

kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana harapan wajib pajak dipenuhi dengan baik oleh layanan yang diberikan DJP, maka dari itu pemerintah daerah dapat menyakitkan bahwa pelayanan yang diberikan telah efektif. Hal ini terjadi karena kualitas pelayanan dari aparat pajak belum dapat memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. salah satu faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh ialah belum ditemukan cara pengatasan atau pelayanan dalam kurangnya fasilitas yang dimiliki wajib pajak untuk mengakses data pajak secara online maupun offline. Liberti (2013) menyatakan menyatakan Kualitas Pelayanan adalah cara membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak. Keberhasilan pelayanan pajak dapat diukur dari: 1) kehandalan: ialah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. 2) daya tanggap: ialah kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu. 3) jaminan: ialah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. 4) empati: ialah kondisi memperhatikan dan memberi perhatian pribadi kepada pelanggan, 5) wujud: ialah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

Hal ini didukung oleh Penelitian sebelumnya yang dilakukan (Brata, Yuningsih, & Kesuma, 2017) dan (Rismayanti, 2021) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian sebelumnya yang dilakukan (Kusuma & Supadmi, 2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak hotel.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa penggunaan *e-Tax* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Digunakan atau tidak digunakannya sistem pembayaran pajak secara online atau *e-Tax* oleh wajib pajak, maka wajib pajak tersebut tetap tidak patuh. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan peraturan pemerintah yang mengatur mengenai penggunaan *e-Tax* tidak mengatur lebih lanjut mengenai sanksi jika wajib pajak tidak menggunakan *e-Tax* pada hotel. pada sanksi wajib pajak tidak mencantumkan serta menjelaskan adanya sanksi bagi wajib pajak yang tidak menggunakan *e-Tax*. Penggunaan *e-Tax* adalah program pemerintah dalam pemerintah dalam bidang perpajakan yang memfasilitasi wajib pajak untuk dapat melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan, seperti pelaporan dan pembayaran pajak secara *online*. Layanan ini ditujukan bagi wajib pajak yang memiliki usaha dibidang digital, seperti hotel, restoran, hingga hiburan menurut (Ibnu, 2022).

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan *e-Tax* terhadap kepatuhan wajib pajak hotel, dari hasil

penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak hotel
2. Penggunaan *e-Tax* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak hotel.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih diucapkan kepada semua pihak yang terlibat dan telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. (2022, Desember 21). Tunggakan Pajak Hotel di Jembrana Capai Rp 700 Juta Lebih. Diakses: <https://wartabalionline.com/2022/12/21/tunggakan-pajak-hotel-di-jembrana-capai-rp700-juta-lebih/>
- Amran. (2018). pengaruh sanksi perpajakan, tingkat pendapatan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *jurnal ilmiah akuntansi*, 1-15.
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. *Forum Ekonomi*, 69-81.
- Erica, D. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 129-138.
- Fajriah, & Kesuma, A. I. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem Elektronik bagi Wajib Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 588-596. Ibnu. (2022, Mei Jumat). Mengenal *e-Tax* dan Daftar Bank yang Melayani Sistem

- Pembayarannya. Diambil kembali dari <https://accurate.id/ekonomi-keuangan/e-tax/>
- Indonesia, C. (2022, September Jumat). Tunggak Pajak Rp 5 M, Dua Hotel Bintang 3 di Bali Dapat Peringatan. Diambil kembali dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20220923185150-92-851918/tunggak-pajak-rp-5-m-dua-hotel-bintang-3-di-bali-dapat-peringatan/amp>
- Jaya, I. B., & Jati, I. K. (2016). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 471-500.
- Kusuma, I. B., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kesadaran Kualitas Pelayanan Sanksi dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 565-590.
- Ladewi, Y., & Welly. (2022). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Palembang: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Laraspati, A. (2021, Desember Kamis). Ada Hotel-Restoran Nunggak Pajak, DPRD Surabaya: Harus Ada Punishment. Diambil kembali dari <https://news.detik.com/berita/d-5848351/ada-hotel-restoran-nunggak-pajak-dprd-surabaya-harus-ada-punishment0amp>
- Latipah, & Harahap, B. (2017). Pengaruh Penggunaan e-Tax dan e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam. 1-9.
- Merkusiwati, N. L., & Astana, I. W. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 818-846
- Prakoso, A., Wicaksono, G., Iswono, S., Puspita, Y., Bidhari, S. C., & Kusunaningrum, N. D. (2019). Pengaruh Kesadaran dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi & Ekonomi FE. UN PGRI Kediri*, 2541-0180.
- Pranciska, N. L., Mahaputa, I. N., & 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 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Kharisma*, 67-77.
- Prasetyo, Rimawati, & Y. (2013). Pengaruh Sosialisasi & Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak; Madura. *Jurnal Prosiding Simposium Nasional Perpajakan*, 4.
- Pratiwi, N. P., & Aryani, N. K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kewajiban Moral Sanksi Pajak dan Tapping Box pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1357-1358.
- Putra, K. V., & Sujana, E. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Hotel di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 166-175
- Rachdianti, F. T., Astuti, E. S., & Susilo, H. (2016). Pengaruh Penggunaan e-Tax terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar di Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang). *Jurnal Perpajakan*, 1-7.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rahayu, S. K. (2012). Penegakan Hukum Perpajakan yang Efektif dalam Mendorong Realisasi Pencapaian Target Penerimaan Pajak melalui

- Kepatuhan Perpajakan. *Jurnal Riset Akuntansi*/Volume 12/ No. 1, 69-87
- Rismayanti, N. W. (2021). Pengaruh Kewajiban Moral Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Tabanan). *Hita Akuntansi dan Keuangan Universitas Hindu Indonesia*, 2798-8961.
- Romandana, A. (2012). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi tentang Petugas Pajak dan Sistem Administrasi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Artikel Ilmiah*, 1-20.
- Sanjaya, I. P. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 7.1, 207-222.
- Setiawan, B. (2022, Desember Sabtu). Kesadaran BayarPajak Pengusaha di Kendal Masih Rendah. Diambil kembali dari <https://radarsemarang-jawapos.com/berita/jateng/kendal/2022/12/17/kesadaran-bayar-pajak-pengusaha-di-kendal-masih-rendah/?amp>
- Sujarweni, V. W. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Supadmi, N., & Suputra, D. D. (2016). Persepsi Wajib Pajak atas Pemberlakuan Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 dan Pengaruhnya pada Kepatuhan Perpajakan (Studi Kasus pada UMKM Di Kota Denpasar). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi* Vol 22 No 2, 2622-1489.
- Ula, L. F., Wardani, D. K., & Widyaningsih, B. (2021). *Sistem Pelayanan Pajak*. Jombang-Jawa Timur: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM).
- Umardiyah, F., Rohmah, L. M., & Muna, N. E. (2022). *Sistem Pelayanan Pajak Modern*. Jombang-Jawa Timur: 2022.
- Wardani, D. K., & Rumiyaun. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi* Vol. 5 No. 1, 15-24