

**ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK RESTORAN
DALAM MENGGUNAKAN QRIS DI KOTA PAYAKUMBUH**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pajak
(DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh

NAILATUL SILFI ADILLAH
BP/NIM. 2020/20233062

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PAJAK
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK RESTORAN DALAM
MENGUNAKAN QRIS DI KOTA PAYAKUMBUH**

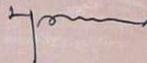
Nama : Nailatul Silfi Adillah
Nim : 20233062
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Padang, November 2023

Diketahui Oleh,
Koordinator Program Studi D III
Manajemen Pajak

Disetujui Oleh,
Pembimbing Tugas Akhir


Hendri Andi Mesta, SE, MM, Ak
NIP. 19741125 200501 1 002


Abel Tasman, SE, MM
NIP. 198107112010121003

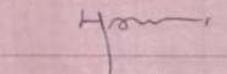
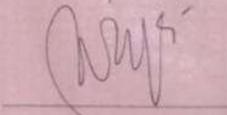
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK RESTORAN DALAM
MENGUNAKAN QRIS DI KOTA PAYAKUMBUH

Nama : Nailatul Silfi Adillah
Nim : 20233062
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi
Program Studi Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang*

Padang, November 2023

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Abel Tasman,SE,MM.	(Ketua)	
Whyosi Septrizola,SE,MM	(Anggota)	
Mike Yolanda,SP,MM	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nailatul Silfi Adillah
Thn.Masuk/NIM : 2020/20233062
Tempat/Tgl.Lahir : Payakumbuh/04 juli 2002
Program Studi : Manajemen Pajak
Keahlian : Diploma III
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Tanjung Munti, Sei Beringin Payakumbuh
Judul Tugas akhir : Analisis Kepuasan Wajib Pajak Restoran Dalam Menggunakan Qris Di Kota Payakumbuh

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau di terbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan berlaku.

Padang, 16 Oktober 2023



Nailatul Silfi Adillah

20233062

ABSTRAK

Nailatul Silfi Adillah : **Tinjauan Kepuasan Wajib Pajak Restoran dalam Menggunakan QRIS di Kota Payakumbuh.**
Pembimbing : **Abel Tasman, SE, MM.**

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk meneliti kepuasan penggunaan aplikasi QRIS untuk membayar Pajak Restoran di Kota Payakumbuh. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu penelitian dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu kuisisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Restoran yang sudah menggunakan aplikasi QRIS dari bulan Juni 2022 – Juni 2023. Sampel penelitian ini 36 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Tingkat Capaian Responden (TCR). Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan Wajib Pajak restoran dalam menggunakan aplikasi QRIS di Kota Payakumbuh dikategorikan kurang baik. Hal ini berarti bahwa Wajib Pajak Restoran belum puas dengan aplikasi QRIS.

Kata Kunci: Kepuasan Wajib Pajak

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullahiwabarakatuh.

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul: **“Analisis Kepuasan Wajib Pajak Restoran dalam Menggunakan Qris di Kota Payakumbuh.”** Tugas Akhir ini merupakan prasyarat yang harus dipenuhi sebagai pelengkap mata kuliah dan untuk dapat memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Abel Tasman, SE, MM, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir serta Pembimbing Akademik.
2. Ibu Whyosi Septrizola SE, MM dan Ibu Mike Yolanda, SP, MM, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Perengki Susanto, SE., M.Sc., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Hendri Andi Mesta, SE, MM, Ak, selaku Ketua Prodi Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
6. Bapak dan Ibu Tata Usaha Program Studi Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Syafwal, selaku Pimpinan Badan Keuangan Daerah Kota Payakumbuh.
8. Orang tua tercinta dan teristimewa, Ibunda Melia Sonata dan Ayah Gemi Putra yang senantiasa memberikan motivasi semangat, dorongan, dan doa yang bermanfaat, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Serta kedua adek laki-laki tersayang, Farras Al-Jazil dan Ahmad Sugandi yang selalu menghibur hari-hari penulis.
9. Teman-teman Angkatan 2020 Program Studi Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
10. Semua pihak yang telah membantu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, demi kesempurnaan Tugas Akhir ini, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Padang, November 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Technology Acceptance Model (TAM)	
1. Perceived Usefulness (PEU)	8
2. Perceived Ease of Use (PEOU)	9
B. Pajak Daerah	10
1. Pengertian Pajak Daerah	10
2. Ciri-ciri Pajak Daerah	11
Pajak Daerah memiliki ciri-ciri tertentu sebagai berikut:	11
3. Sistem Pemungutan Pajak Daerah	12
4. Jenis-jenis Pajak Daerah	12
C. Pajak Restoran	14
1. Pengertian Pajak Restoran	14
2. Dasar Hukum Pemungutan Pajak Restoran	15
3. Objek Pajak Restoran	15
4. Subjek Pajak Restoran	16
5. Dasar pengenaan tarif dan cara perhitungan pajak restoran	16
D. QRIS	17
1. Pengertian QRIS	17
E. Kepuasan	18
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	19
3. Indikator Kepuasan Pelanggan	20
4. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21
BAB III METODE PENELITIAN	23

A. Bentuk Penelitian	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
1. Lokasi Penelitian	23
2. Waktu penelitian	23
C. Rancangan penelitian	24
1. Jenis penelitian	24
2. Tahapan penelitian	24
3. Objek Penelitian	25
4. Sumber Data/Responden Penelitian	25
5. Instrument penelitian	26
6. Populasi dan sampel	28
7. Teknis Analisis Data	29
BAB IV PEMBAHASAN	31
A. Gambar Umum Perusahaan	31
1. Sejarah BKD Kota Payakumbuh	31
2. Visi dan Misi Badan Keuangan Daerah Kota Payakumbuh	32
3. Tugas dan Fungsi Badan Keuangan Daerah Kota Payakumbuh	32
4. Struktur Organisasi Badan Keuangan Daerah Kota Payakumbuh	34
B. Hasil Penelitian	39
1. Deskripsi Karakteristik Responden	39
2. Deskriptif Total Capaian Responden (CTR)	41
C. Pembahasan	48
BAB V PENUTUP	51
A. Simpulan	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Perbandingan penerimaan pajak restoran dengan jumlah penerimaan pajak restoran dari aplikasi QRIS di tahun 2022-2023	4
2. Kisi-kisi instrument penelitian	26
3. Alternative kategori jawaban	28
4. Tingkat Capaian Responden	30
5. Responden berdasarkan jenis kelamin	39
6. Responden berdasarkan usia	40
7. Hasil Deskriptif Total Pencapaian Responden (TCR)	41
8. Hasil deskriptif TCR kualitas sistem	42
9. Hasil deskriptif TCR kualitas informasi	43
10. Hasil deskriptif TCR kualitas pelayanan	44
11. Hasil deskripsi TCR intensi pengguna	45
12. Hasil deskriptif TCR penilaian pengguna	45
13. Hasil deskriptif TCR manfaat bersih	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Permohonan Izin Penelitian	5
2. Surat Balasan izin Penelitian	59
3. Data Kebutuhan Penelitian	60
4. Pedoman Wawancara	61
5. Jumlah Data Transaksi Qris	62
6. Dokumentasi Wawancara	63

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi membawa dampak yang semakin besar terhadap perkembangan teknologi. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memaksa manusia untuk meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan efektifitas segala sesuatu yang mereka lakukan. Dalam kasus *e-government*, misalnya banyak orang telah diuntungkan oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam aktivitas mereka. Perkembangan teknologi informasi berkembang sangat pesat, sehingga sulit untuk menolak dan mengontrolnya. Dalam arus digitalisasi yang tengah melanda saat ini menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan yang cepat maupun pembayaran yang nyaman dan efisien. Menurut Budiani (2021), “Pemerintah sangat mengandalkan penggunaan teknologi informasi kedalam pemerintahan karena merupakan aktivitas yang saling terhubung berupa penyajian data-data atau informasi yang dibutuhkan.”

Sebagai warga negara tentunya kita harus taat terhadap Undang-undang, termasuk Undang-undang Wajib Pajak. Pajak Daerah memiliki peran utama dalam mengisi khas daerah, yang disebut *budgetair*. Secara singkat, hal ini merupakan cara pemerintah daerah untuk mengumpulkan dana dari warga untuk mendanai pembangunan di wilayah tersebut. Undang-undang yang berlaku di Indonesia menjadi dasar dalam pemerintahan daerah untuk meningkatkan kemampuan pendapatan daerah dengan mengoptimalkan

sumber-sumber pendapatan, seperti: Pajak Daerah dan pendapatan lainnya yang sah. Pendapatan daerah yang terkumpul kemudian dapat digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah serta meningkatkan kesejahteraan dan pemerataan pembangunan di daerah melalui pemanfaatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Salah satu yang termasuk ke dalam Pajak Daerah adalah Pajak Restoran. Pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Pajak Restoran merupakan salah satu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah Kabupaten/Kota. Restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, bar, jasa boga, catering, dan sejenisnya. Objeknya adalah pelayanan restoran yang meliputi pelayanan penjualan makanan dan minuman yang dikonsumsi oleh pembeli baik di restoran maupun tempat lain. Subjek pajaknya adalah orang pribadi atau badan atau konsumen restoran yang melakukan pembayaran atau membeli makanan dan restoran. Menurut Wulandari dan Iryanie (2018), “Semakin tinggi penerimaan pajak restoran maka akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).”

Demikian juga Pemerintah Kota Payakumbuh ingin mendongkrak Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui Wajib Pajak yang dibayarkan oleh masyarakat Kota Payakumbuh. Namun kondisi daerah Kota Payakumbuh kurang mendukung karena masih banyaknya kecamatan atau kelurahan yang berlokasi jauh dari pusat, sehingga kurang terjangkaunya pelayanan oleh pemerintah. Dalam menghadapi masalah tersebut, maka pemerintah Kota

Payakumbuh mengambil langkah dengan mengikuti arus kemajuan teknologi melalui pembayaran digital. Metode pembayaran dilakukan dengan cara menggeser pembayaran tunai ke bentuk nontunai sebagai alat pembayaran yang lebih efisien dan ekonomis.

Untuk mengatasi tantangan tersebut dan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak, pemerintah Indonesia memperkenalkan sistem pembayaran digital. Menurut Bank Indonesia (2021), “QRIS adalah QR standar yang dapat dipindai oleh aplikasi mobile banking atau e-wallet untuk memfasilitasi transaksi yang aman dan cepat.” Sebelum adanya pengembangan aplikasi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, proses pembayaran pajak di Indonesia sebagian besar dilakukan secara manual dan berbasis kertas. Proses manual juga berpotensi terjadi kesalahan karena pembayaran harus dicatat secara manual dan direkonsiliasi dengan catatan kantor pajak. Hal ini dapat menyebabkan frustrasi dan membuat pembayar pajak enggan membayar pajak mereka. Hal ini menimbulkan konsekuensi negatif bagi upaya pengumpulan pendapatan pemerintah.

Sejalan dengan hal tersebut, Badan Pengelola Keuangan Kota Payakumbuh mengembangkan aplikasi QRIS untuk memudahkan pembayaran pajak. Pada bulan Juni 2022, pemerintah Kota Payakumbuh melakukan inovasi dengan menggunakan pembayaran digital secara online berupa aplikasi QRIS (*Quick Response Code Indonesian Digital Standard*). QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR code dapat lebih mudah dan terjaga keamanannya.

Namun penggunaan QRIS dirasa masih perlu sosialisasi dan pengembangan, agar penggunaannya dapat dilaksanakan dengan maksimal dan mencapai target yang diinginkan. Dukungan sistem jaringan yang belum merata, sehingga masyarakat sulit mengakses internet di beberapa kelurahan di Kota Payakumbuh. Kurangnya penggunaan smartphone juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan QRIS, serta masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang inovasi pembayaran pajak digital secara online berupa aplikasi QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standart*). Berikut ini adalah data tentang perbandingan penerimaan Pajak Restoran:

Tabel 1. Perbandingan Penerimaan Pajak Restoran dengan Jumlah Penerimaan Pajak Restoran dari Aplikasi QRIS di Tahun 2022-2023

Jumlah Penerimaan Pajak Restoran	Jumlah Penerimaan Pajak Restoran Dari Aplikasi QRIS	Persentase (%)
1,727,159,499	127,796,787	0,73%

Sumber: Badan Keuangan Daerah Kota Payakumbuh, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 1 terlihat perbandingan jumlah penerimaan Pajak Restoran dengan jumlah penerimaan Pajak Restoran dari aplikasi QRIS hanya memiliki presentase 0,73% sejak pertengahan Juni 2022 - Juni 2023. Data tersebut memperlihatkan bahwa masih sangat banyak Wajib Pajak yang tidak menggunakan aplikasi QRIS untuk melakukan pembayaran Pajak Restoran di Badan Penegelola Keuangan Kota Payakumbuh.

Pembayaran Pajak Restoran dengan aplikasi QRIS adalah cara yang

memudahkan dan meringankan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Restoran dengan akses internet untuk mengakses aplikasi QRIS. Hal ini sangat membantu Wajib Pajak yang berada di luar negeri atau di luar kota untuk melakukan pembayaran Pajak Restoran tepat waktu. Dengan demikian, maka dapat diharapkan menumbuhkan kesadaran bagi Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya dengan tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Josua sebagai penanggung jawab QRIS di Badan Keuangan Daerah Kota Payakumbuh, yang menyatakan bahwa pembayaran Pajak Restoran menggunakan aplikasi QRIS masih sangat sedikit. Hal ini terjadi karena kurangnya petugas pajak di Badan Keuangan Daerah Kota Payakumbuh, sehingga jarang dilakukan sosialisasi dan penyuluhan secara langsung terhadap Wajib Pajak. Selain itu, aplikasi QRIS ini dinilai masih memiliki kelemahan, yaitu tidak adanya notifikasi setelah pembayaran dilakukan, sehingga membuat Wajib Pajak ragu dalam membayar pajak melalui aplikasi tersebut.

Jika aplikasi QRIS memiliki kualitas yang buruk, maka akan menyebabkan Wajib Pajak beralih ke layanan konvensional atau lebih parahnya lagi Wajib Pajak menjadi enggan atau malas untuk melaksanakan kewajibannya dan dapat menyebabkan terkena denda, jika terlambat membayarkan Pajak Restoran tersebut. Oleh karena itu, pentingnya mengetahui kepuasan Wajib Pajak pada aplikasi QRIS agar proses pembayaran pemungutan Pajak Restoran tetap berjalan dengan baik. Menurut Patmawati (2021), “Wajib Pajak bisa dengan cepat dan mudah menunaikan kewajibannya dengan menggunakan

layanan yang lebih praktis.”

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai: **“Analisis Kepuasan Wajib Pajak Restoran Dalam Menggunakan Qris di kota Payakumbuh.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan, yaitu: Bagaimana tingkat kepuasan Wajib Pajak Restoran terhadap penggunaan aplikasi Qris di Kota Payakumbuh.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian masalah yang akan dibahas, maka penelitian ini mempunyai tujuan, yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak Restoran terhadap penggunaan aplikasi QRIS di Kota Payakumbuh.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian teoritis dan praktis yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) bidang Manajemen Pajak dan sebagai bahan untuk menambah wawasan pengetahuan penelitian sekaligus untuk mengetahui secara mendalam dan detail tentang pembayaran Pajak Restoran melalui aplikasi QRIS.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pemerintah yang terkait, sebagai bahan pertimbangan, perbaikan, dan pengembangan dalam meningkatkan pendapatan Pajak Daerah di pemerintahan, terutama dalam pembayaran Pajak Restoran.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana dalam menyediakan informasi untuk mengkaji lebih banyak lagi masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman tentang penggunaan aplikasi QRIS.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Wajib Pajak untuk mengetahui aplikasi QRIS sebagai sarana pembayaran Pajak Restoran.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi QRIS dalam pembayaran Pajak Restoran di Kota Payakumbuh.