

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PAJAK DAERAH DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN USAHA RESTORAN DI KOTA PARE-PARE
SULAWESI SELATAN**

Wim J Winowatan¹, I Putu Suarta², Jeanny Pricilia Anneke Winowatan³

^{1,2} Manajemen Tata Hidang, Hospitality, Politeknik Pariwisata Makassar, Indonesia

³ Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Omna Trisakti Chandra Gianyar Bali, Indonesia

Email: wimjohannes12@gmail.com¹, iputusuarta@yahoo.com²,
jeannypricilia0906@gmail.com³

Abstract

This research aims to determine the implementation of regional tax policies in improving restaurant business services in Pare-Pare City, South Sulawesi. The data collection method in this research was carried out through documentation and library research or literature studies. The results of the research show that, the implementation process will only begin if the goals and targets have been determined, the activity program has been prepared and funds are ready and distributed to achieve the targets. If this understanding is directed at the locus and focus (change) where policies are implemented, it will be in line with the views of Van Meter and van Horn quoted by Parsons and Wibawa that policy implementation is an action carried out by government and private (organizations) both individually and as a group. intended to achieve goals. So basically talking about the Implementation of Regional Tax Policy in Improving Restaurant Business Services in Pare-Pare City, South Sulawesi, from the results of the literature study it is clear that most of the restaurants in Pare-Pare City still have very minimal knowledge of local taxes or service taxes for businesses. in their restaurants or eateries, this makes the implementation hampered and does not run optimally.

Keywords: Implementation, Policy, Regional Tax, Restaurant

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Pajak Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Usaha Restoran Di Kota Pare-Pare, Sulawesi Selatan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dokumentasi dan studi pustaka atau studi literatur Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan disalurkan untuk mencapai sasaran. Jika pemahaman ini diarahkan pada lokus dan fokus (perubahan) dimana kebijakan diterapkan akan sejalan dengan pandangan Van Meter dan van Horn yang dikutip oleh Parsons dan Wibawa bahwa implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh (organisasi) pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan. sehingga pada dasarnya berbicara mengenai

Implementasi Kebijakan Pajak Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Usaha Restoran Di Kota Pare-Pare, Sulawesi Selatan, dari hasil studi pustaka bahwa sebagian besar restoran yang ada di kota pare-pare masih sangat minim untuk pengetahuan pajak daerah ataupun pajak pelayanan untuk usaha restoran atau rumah makan mereka hal ini membuat implementasi tersebut terhambat dan belum berjalan dengan maksimal.

Kata Kunci: Implementasi, Kebijakan, Pajak Daerah, Restoran

PENDAHULUAN

Pariwisata telah memberikan sumbangan yang besar dalam meningkatkan perekonomian suatu Negara khususnya di negara Indonesia dimana pendapatan negara terbesar selain minyak dan gas adalah dari bersumber dari pariwisata, sehingga setiap negara berpacu dan saling membenahi negaranya khususnya daerah tujuan wisatanya (desinasi wisata) untuk dijadikan kebanggaan dan primadona sehingga diharapkan kunjungan wisata domestik maupun mancanegara diharapkan dapat lebih bertambah jumlah kedatangannya.

Bertumbuhnya usaha akomodasi atau hotel maupun restoran yang beroperasi maupun yang akan beroperasi. Demikian pula semakin membenahi pelayanan dan fasilitas yang mereka miliki demi kenyamanan para tamu yang akan ataupun yang sedang menginap di hotel tersebut. Hotel merupakan suatu usaha yang menyediakan produk dan jasa dalam bentuk akomodasi (penginapan) yang menyediakan fasilitas kamar, menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum, yang memenuhi syarat – syarat comfort dan bertujuan komersil. Dalam perkembangannya, selain fasilitas kamar, makan dan minum, berbagai macam fasilitas untuk tamu telah disiapkan. Hal ini bertujuan untuk menunjang kepuasan tamu. inilah yang membedakan usaha perhotelan dan restoran dengan usaha usaha lain di Indonesia

Pelaksanaan atau implementasi kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah lebih diprioritaskan pada pengembangan potensi yang dimiliki oleh daerah tersebut. Secara teori, implementasi dapat dikatakan sebagai sesuatu untuk memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian (Masmanian dan Sabatier dalam Wahab, 2008 : 51).

Hotel merupakan suatu perusahaan yang menyediakan produk dan jasa dalam bentuk akomodasi (penginapan) yang mencakup fasilitas kamar, menyajikan hidangan

dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum, yang memenuhi syarat – syarat comfort dan bertujuan komersil. Dalam perkembangan saat ini, hotel juga telah memiliki berbagai fasilitas lain yang bertujuan untuk semakin menunjang kepuasan tamu dan hal inilah yang semakin membedakan bisnis perhotelan dengan bisnis-bisnis lain seperti fasilitas restoran, binatu, ruang pertemuan, jasa pertukaran mata uang asing, salon kecantikan, hiburan malam, dan rekreasi. Dalam bisnis perhotelan dan restoran, Sumber Daya Manusia merupakan hal yang sangat penting, karena sebagian besar produk dan jasa yang dimiliki memerlukan pengetahuan, keterampilan dan sikap atau perilaku yang profesional. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya salah satu departemen yang sangat menentukan pencitraan sebuah hotel yaitu penyediaan layanan makanan dan minuman pada bagian/departemen makanan dan minuman (food and beverage department) Oleh karena itu kemampuan para karyawannya dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu sangatlah dibutuhkan.

Di Sulawesi Selatan khususnya Kota Parepare, perkembangan akomodasi hotel dan restoran semakin pesat. Pertanyaannya adalah apakah pemerintah Kota Parepare telah mempersiapkan sumberdaya manusia yang unggul dan profesional dalam menghadapi persaingan khususnya pada era revolusi industry 4.0 dan masa Pandemi saat ini ?. Siap atau tidak siap maka, perlu adanya pembenahan dan atau perubahan sistem terpadu khususnya sumberdaya manusia dalam rangka menghadapi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di era revolusi industry 4.0 dan dimasa pandemi covid 19. Para pelaku usaha jasa hotel dan restoran dan Kota Parepare belum maksimal melakukan pengembangan sumberdaya manusia yang dimiliki khususnya dalam melakukan pendidikan dan latihan serta pelaksanaan uji kompetensi. Sementara pengembangan sumberdaya daya manusia yang berfokus pada pengembangan kemampuan akan pengetahuan, kemampuan untuk terampil dan memiliki sikap dasar profesi adalah merupakan faktor keberhasilan pada usaha hospitality dan usaha jasa makanan dan minuman. Kata kuncinya adalah, pengembangan sumberdaya manusia merupakan faktor keberhasilan dalam perusahaan. Pernyataan ini diperkuat dengan adanya penelitian Dian Rahma (2018) menjelaskan bahwa, pentingnya pengembangan Sumberdaya manusia melalui kompetensi khususnya pada bidang pendidikan dan latihan dalam mengembangkan inovasi dan meningkatkan ketelitian bekerja serta tanggap dalam melayani tamu, utamanya pada usaha jasa restoran di kota Parepare Kepuasan pelanggan

yang terjaga akan memberikan berbagai manfaat dan keuntungan bagi restoran. Jika konsumen merasa puas dan nyaman dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung akan tetap setia dan loyal terhadap restoran tersebut. Salah satu indikator loyalitas pelanggan adalah melalui pembelian berulang, dan secara tidak langsung, pelanggan loyal juga akan menjadi penyebar informasi positif mengenai restoran tersebut kepada orang lain. Pentingnya loyalitas pelanggan merupakan salah satu fokus utama dalam strategi pemasaran modern. Karena memiliki pelanggan yang loyal, perusahaan akan mendapatkan manfaat jangka panjang. Seperti yang dijelaskan oleh (Griffin, 2003) beberapa hasil yang bisa diperoleh perusahaan dari sebuah keuntungan dari pelanggan yang loyal adalah mengurangi biaya pemasaran karena merekrut pelanggan baru lebih mahal, mengurangi biaya transaksi seperti biaya negosiasi kontrak dan pemrosesan pesanan, mengurangi biaya pergantian pelanggan, meningkatkan penjualan lintas produk yang pada akhirnya akan memperluas pangsa pasar perusahaan, serta memberikan efek word of mouth yang positif, dengan asumsi bahwa pelanggan yang loyal juga cenderung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Ciri-ciri pelanggan yang loyal meliputi melakukan pembelian secara teratur, membeli berbagai produk dari perusahaan, memberikan referensi kepada orang lain, dan menunjukkan ketahanan terhadap pesaing. Menurut (Kotler dan Keller, 2006) indikator loyalitas pelanggan mencakup pembelian berulang, retensi terhadap pengaruh negatif, dan memberikan referensi. Pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan pelanggan enggan kembali dan memberikan ulasan negatif tentang bisnis tersebut. Oleh karena itu, penting bagi bisnis, seperti rumah makan, untuk menyediakan pelayanan yang memuaskan guna mempertahankan pelanggan. Kepuasan konsumen memiliki peran besar dalam hasil penjualan perusahaan, baik dari pelanggan baru maupun pelanggan yang kembali.

Konsep Implementasi kebijakan menurut Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn dalam Budi Winarno (2005) menjelaskan bahwa, implementasi kebijakan publik sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan sebelumnya. Tindakan tersebut mencakup usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usah-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan ditegaskan pula bahwa, terdapat enam variabel yang mempengaruhi kinerja

implementasi, yakni: (1) standar dan sasaran kebijakan, (2) sumberdaya, (3) komunikasi antar organisasi dan penguatan ktivitas, (4) karakteristik agen pelaksana, (5) disposisi implementor, (6) kondisi sosial, ekonomi dan politik.

Menurut Collins, kegiatan tour dengan melihat pemandangan alam dan budaya serta aktifitas pemancingan merupakan contoh dari pariwisata bahari. Pariwisata bahari difokuskan pada pemanfaatan wilayah pesisir atau pantai dan penggunaan air/laut (wilayah maritim) sebagai unsur utama dari jenis wisata tersebut. Wisata bahari sendiri sudah sangat umum bagi daerah polewali mandar dimana pada daerah ini tentu memiliki wisata pantai bahari atau kawasan bahari, yang tentunya terdapat fasilitas disekitarnya. Pada Sektor pariwisata khususnya usaha restoran dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu diharapkan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

Implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktifitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri selanjutnya hasil pelaksanaannya akan dievaluasi untuk melakukan pembaharuan kebijakan. Menurut Widodo (Syahida, 2014:10), “implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu”. Banyak wisata bahari dengan dilengkapi retoran pada kawasan tersebut saat ini belum terdapat kebijakan-kebijakan yang secara khusus mengenai hal terkait serta bagaimana dengan implementasinya terutama kebijakan yang dikeluarkan oleh pihak pengelola ataupun pihak pemerintah daerah baik itu tentang perizinan, kualitas makanan dan layanan bahkan lain sebagainya terutama untuk menertibkan para pelaku usaha restoran yang ada di Kota Polewali Mandar. Seperti yang tertera Menurut Marsum (2005) dalam Kristina (2013:10) “definisi restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamu, baik berupa kegiatan makan maupun minum.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif Menurut Lexy J. Moleong (2004:6) bertujuan menjelaskan bahwa, penelitian kualitatif ini sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa

yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, pemahaman, motivasi, tindakan secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Teknik yang digunakan dalam yaitu; dokumentasi dan studi pustaka atau studi literature. Sebagai proses akhir setelah data terkumpul, peneliti memulai melaksanakan analisis data. Analisis data penelitian ini dilakukan berpedoman pada langkah-langkah analisis data penelitian kualitatif yang dikemukakan oleh interaktif dari Miles dan Hiberman (dalam Faisal, 2001 : 256) yakni : (1) pengumpulan data, (2) mereduksi data; (3) Menyajikan data, dan; (4) menyimpulkan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Provinsi Sulawesi Selatan terletak di jazirah selatan Pulau Sulawesi, yang beribukota di Makassar terletak antara $0^{\circ}12'$ - 8° Lintang Selatan dan $116^{\circ}48'$ – $122^{\circ}36'$ Bujur Timur. Secara administratif berbatasan dengan Provinsi Sulawesi Barat di sebelah utara, Teluk Bone dan Sulawesi Tenggara di sebelah timur, batas sebelah barat dan timur masing-masing adalah Selat Makassar dan Laut Flores. Penduduk Sulawesi Selatan berdasarkan Biro Dekonsentrasi Bagian Kependudukan Pemprov. Sulawesi Selatan pada tahun 2008 berjumlah 7.874.439 jiwa yang tersebar di 23 kabupaten/kota, dengan jumlah penduduk terbesar yakni 1.265.521 jiwa (16,07%) mendiami Kota Makassar. Terjadinya pertumbuhan jumlah penduduk di Kota Makassar dimungkinkan karena terjadinya arus urbanisasi dari daerah lainnya di Sulawesi Selatan terutama untuk melanjutkan pendidikan, disamping daerah ini merupakan pusat pemerintahan dan konsentrasi kegiatan ekonomi.

Pada zaman Hindia Belanda, di Kota Parepare, berkedudukan seorang Asisten Residen dan seorang Controlur atau Gezag Hebbber sebagai Pimpinan Pemerintah (Hindia Belanda) dengan status wilayah pemerintah yang dinamakan “Afdeling Parepare” yang meliputi, Onder Afdeling Barru, Onder Afdeling Sidenreng Rappang, Onder Afdeling Enrekang, Onder Afdeling Pinrang dan Onder Afdeling Parepare. Setiap wilayah/Onder Afdeling berkedudukan Controlur atau Gezag Hebbber. Disamping adanya aparat pemerintah Hindia Belanda tersebut, struktur Pemerintahan Hindia Belanda ini dibantu pula oleh aparat pemerintah raja-raja bugis, yaitu Arung Barru di Barru, Addatuang

Sidenreng di Sidenreng Rappang, Arung Enrekang di Enrekang, Addatung Sawitto di Pinrang, sedangkan di Parepare berkedudukan Arung Mallusetasi.

Struktur pemerintahan ini, berjalan hingga pecahnya Perang Dunia II yaitu pada saat terhapusnya Pemerintahan Hindia Belanda sekitar tahun 1942. Pada zaman kemerdekaan Indonesia tahun 1945, struktur pemerintahan disesuaikan dengan undang-undang no. 1 tahun 1945 (Komite Nasional Indonesia). Dan selanjutnya Undang-undang Nomor 2 Tahun 1948, di mana struktur pemerintahannya juga mengalami perubahan, yaitu di daerah hanya ada Kepala Daerah atau Kepala Pemerintahan Negeri (KPN) dan tidak ada lagi semacam Asisten Residen atau Ken Karikan.

Status Parepare tetap menjadi Afdeling yang wilayahnya tetap meliputi 5 Daerah seperti yang disebutkan sebelumnya. Dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 29 tahun 1959 tentang pembentukan dan pembagian Daerah-daerah tingkat II dalam wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, maka ke empat Onder Afdeling tersebut menjadi Kabupaten Tingkat II, yaitu masing-masing Kabupaten Tingkat II Barru, Sidenreng Rappang, Enrekang dan Pinrang, sedangkan Parepare sendiri berstatus Kota Praja Tingkat II Parepare. Kemudian pada tahun 1963 istilah Kota Praja diganti menjadi Kotamadya dan setelah keluarnya UU No. 2 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, maka status Kotamadya berganti menjadi “KOTA” sampai sekarang ini. ebagai salah satu kota di Sulawesi Selatan, Kota Parepare terletak di jalur utama lintas ke Sulawesi Barat, Tana Toraja dan Palopo.

Hal ini menjadikan Parepare sebagai tempat persinggahan dari berbagai daerah. Selain dari berbagai daerah, penduduk kota Parepare sendiri juga sangat senang berkumpul dan menghabiskan waktu di tempat-tempat tongkrongan, apalagi jumlah anak muda di kota Parepare terbilang cukup banyak. Penduduk berlomba-lomba membangun tempat usaha yang tentunya berdampak besar terhadap terhadap pertumbuhan pendapatan asli daerah, sehingga kota Parepare memiliki jumlah rumah makan, cafe, restoran yang cukup banyak. Hukum yang mengatur mengenai pajak restoran Kota Parepare terdapat dalam Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 15 Tahun 2011 tentang pajak restoran. Peraturan Daerah (Perda) adalah aturan hukum yang dikeluarkan oleh organ-organ desentralisasi teritorial. Organ-organ desentralisasi yang dimaksud yaitu Wilayah provinsi, kabupaten dan kota memiliki kewenangan otonomi untuk membuat aturan demi kepentingan rumah tangga provinsi, kabupaten dan

kota. Peraturan daerah yang bertujuan dibentuk dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah disertai tugas pembantuan. Peraturan daerah dibuat Oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) berdasarkan kesepakatan bersama kepala daerah. Adapun materi muatan peraturan daerah yaitu penyelenggaraan otonomi daerah dan tugas pembantuan, serta mengenai lebih lanjut dari ketentuan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi

Pelaku usaha seseorang yang memiliki usaha dan salah satunya adalah restoran dimana yang menyajikan makanan atau minuman dengan dipungut bayaran yang mencakup juga rumah makan dan cafe. Menurut UU No 28 Tahun 2009 Tentang pajak dan restribusi daerah pada pasal 37 yang menjelaskan bahwa objek pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran, pelayanan yang di sediakan sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 yang meliputi pelayanan penjualan makanan atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli baik dikonsumsi ditempat maupun tempat lainnya.¹¹ Tidak termasuk objek pajak restoran sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran yang nilai penjualannya tidak melebihi batas tertentu yang ditetapkan oleh Peraturan Daerah. Besarnya potensi pasar ini tentu menjadikan geliat industri restoran, warung makan serta warung kopi tumbuh subur baik di tengah jantung kota maupun di seluruh pinggiran kota hal ini dapat di buktikan dengan di berikannya gelar Kota Parepare sebagai kota seribu warung kopi.

Melihat geliat industri makanan dan minuman tersebut pemerintah daerah mengeluarkan kebijakan Pajak restoran guna menarik pajak dari para restoran, warung kopi, serta warung makan yang di tuangkan dalam Peraturan Daerah Kota Parepare No. 1 Tahun 2017 Tentang pajak Restoran yang merupakan perubahan atas Peraturan Daerah Kota Parepare No. 15 Tahun 2011 Tentang Pajak Restoran. Iasan mengapa implementasi kebijakan diperlukan mengacu pada pandangan para pakar bahwa setiap kebijakan yang telah dibuat harus diimplementasikan. Oleh karena itu, implementasi kebijakan diperlukan karena berbagai alasan atau perspektif. Grindle memaparkan bahwa implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu.

Proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan disalurkan untuk mencapai sasaran. Jika pemahaman ini diarahkan pada lokus dan fokus (perubahan)

dimana kebijakan diterapkan akan sejalan dengan pandangan Van Meter dan van Horn yang dikutip oleh Parsons dan Wibawa bahwa implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh (organisasi) pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan.

Sehingga pada dasarnya berbicara mengenai Implementasi Kebijakan Pajak Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Usaha Restoran Di Kota Pare-Pare, Sulawesi Selatan, dari hasil studi pustaka bahwa sebagian besar restoran yang ada di kota pare-pare masih sangat minim untuk pengetahuan pajak daerah ataupun pajak pelayanan untuk usaha restoran atau rumah makan mereka hal ini membuat implementasi tersebut terhambat dan belum berjalan dengan maksimal.

KESIMPULAN

Proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan disalurkan untuk mencapai sasaran. Jika pemahaman ini diarahkan pada lokus dan fokus (perubahan) dimana kebijakan diterapkan akan sejalan dengan pandangan Van Meter dan van Horn yang dikutip oleh Parsons dan Wibawa bahwa implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh (organisasi) pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan.

Sehingga pada dasarnya berbicara mengenai Implementasi Kebijakan Pajak Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Usaha Restoran Di Kota Pare-Pare, Sulawesi Selatan, dari hasil studi pustaka bahwa sebagian besar restoran yang ada di kota pare-pare masih sangat minim untuk pengetahuan pajak daerah ataupun pajak pelayanan untuk usaha restoran atau rumah makan mereka hal ini membuat implementasi tersebut terhambat dan belum berjalan dengan maksimal.

REFERENSI

- Aziz. S.R.; Abdul, (2003). Memahami Fenomena Sosial Melalui Studi Kasus. Dalam Bungin., Burhan. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi. Jakarta; PT RajaGrafindo Persada, hal.18-34.
- Afand. 2015. Analisis Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Pajak Daerah di Kabupaten Halmahera Utara, Jurnal EMBA, Vol.3 No.3 Sept. Fiskus, Pelayanan, Sanksi Administrasi Pada, Batilmurik, dkk (2017) Analisis Strategi

- Pengembangan Sumber daya Manusia. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)* Vol. 2 No. 1 hlm. 69-81
- Badan Standar Nasional Pendidikan. 2006. Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 22, 23, dan 24 tentang Standar Isi dan Standar Kompetensi Lulusan Pendidikan dasar dan menengah. Jakarta.
- Basit, Abdul. 2014. Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku, Pengetahuan Pajak dan Persepsi Keadilan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, *Jurnal TEKU*. Volume V, No. 01, Maret 2014: 23- 48.
- Dirjen Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI. 2010, 2011, Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Keputusan Menteri Pendidikan Nasional nomor 045 Tahun 2002 Tentang Kompetensi Keputusan Menteri Pendidikan Nasional nomor 232 / U /2000, Kurikulum Berbasis Kompetensi dan Alternatif Pemecahannya.
- Moleong, Lexy J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Aziz. S.R.; Claudya, Priska Homenta dan Dhullo Ni Kadek, and Okta Yasi. 2017. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Administrasi Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.” *E-Jurnal Akuntansi* 19(1):392–420.
- Febri, Angky. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung. *E-Jurnal*. Unicom
- Nashar. 2020. *Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Hidayat, Nur. 2013. *Pemeriksaan Pajak, Menghindari dan Menghadapi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Utama, Suyana. 2007. *Aplikasi Analisis Kuantitatif*. Denpasar: Sastra Utama
- Widayati. 2010. Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Prabawa, Mertha, Adi, Made. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bandung Utara. *Media Bina Ilmiah*. Volume 6, No.2, 51- 55.
- Priantara, Diaz. 2011. *Kupas Tuntas Pengawasan, Pemeriksaan Dan Penyidikan Pajak*, Sigit Kesit (ed), pp66. Jakarta: PT. Indeks.
- Purwanto Waluyo. 2004. Analisis Strategi Pelayanan dan Kinerja Bank-Bank BPR di Jawa Tengah. *Jurnal Fokus Ekonomi*, h:1- 9
- Putra, Doni Tri Lesmana. 2013. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Malang Selatan. *Jurnal*. Malang: Universitas Brawijaya
- Salip dan Tedy Wato. 2006. Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak. *Jurnal Keuangan Publik*, Vol 4,2:61-81.
- Wahyudi, Muh., Jamaluddin, and Suhartono. 2020. “Sanksi Pajak Sebagai Pemoderasi FaktorFaktor.” 1(32):112–29.