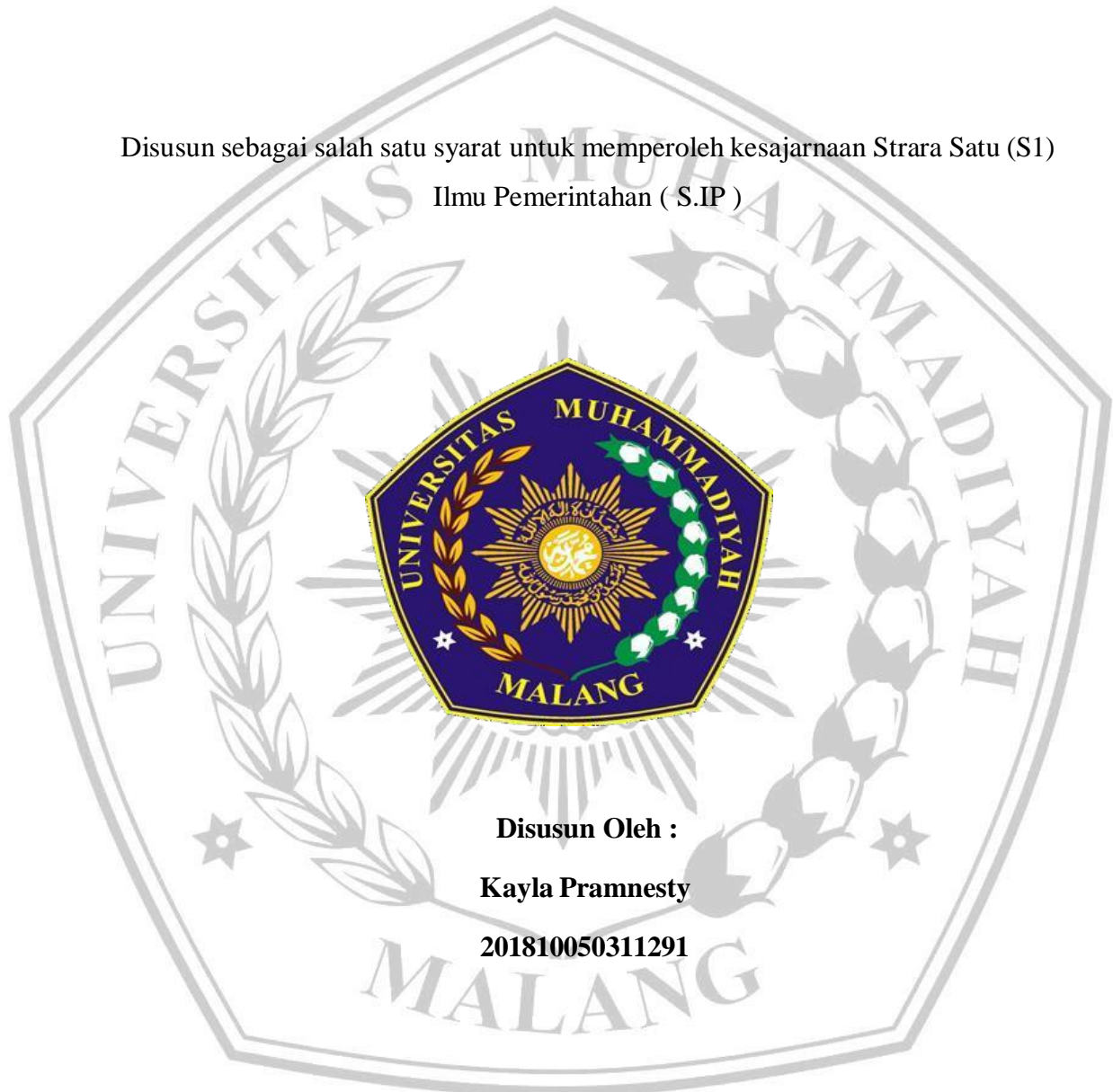


**SKRIPSI**

**PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-TAX* UNTUK  
MEWUJUDKAN EFISIENSI PEMBAYARAN PAJAK DI KOTA  
MALANG**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh kesajaraan Strara Satu (S1)  
Ilmu Pemerintahan ( S.IP )



**Disusun Oleh :**

**Kayla Pramnesty**

**201810050311291**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2023**

**PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-TAX* UNTUK MEWUJUDKAN  
EFISIENSI PEMBAYARAN PAJAK  
DI KOTA MALANG**

Diajukan Oleh:

**KAYLA PRAMNESTY**


201810050311291

Telah disetujui

Pada hari / tanggal. *Kamis / 09 Januari 2025*

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Pembimbing

  
**Muhammad Kamil, S.IP., M.A**

  
**Muhammad Kamil, S.IP., M.A**

Mengetahui



**Najamuddin, S.IP., M.Hub.Int.**

# SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:



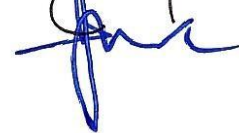
**KAYLA PRAMNESTY**  
**201810050311291**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
dan dinyatakan  
**LULUS**

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan  
Pada hari Kamis, 09 Januari 2025  
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. **Prof. Dr. Tri Sulistyanyingsih, M.Si**
2. **Assoc. Prof. Dr. Saiman, M.Si**
3. **Muhammad Kamil, S.IP., M.A**

(  )  
(  )  
(  )

Mengetahui  
Wakil Dekan **MUHAMMAD** Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
**Najamuddin Kharis, S.IP., M.Hub.Int.**





**LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Kampus III - Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144  
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

**SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Kayla Pramnesty  
NIM : 201810050311291  
Judul TA/Skripsi : Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis E-tax untuk Mewujudkan Efisiensi Pembayaran Pajak di Kota Malang

Pembimbing : Muhammad Kamil, S.IP., MA

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	10 %	10 %	15 %	9 %	2 %

Administrator,

Muhammad Iqbal, S.Pd



### ABSTRAK

Peningkatan Pelayanan Publik berbasis sistem pajak *online e-tax* ini didasarkan pada kewenangan Badan Perencanaan Daerah Kota Malang sebagai bentuk penerapan kebijakan oleh pemerintah. Sistem ini diselenggarakan bertujuan untuk mengoptimisasi penerimaan pajak, meningkatkan efisiensi administrasi pajak dari segi manajemen penerimaan pajak, dan sebuah inovasi cara pembayaran pajak kepada masyarakat tanpa adanya kecurangan dan kebocoran.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif dan dibatasi oleh dua fokus penelitian yakni, pertama penerapan sistem pajak online *e-tax* untuk meningkatkan pelayanan publik pajak berbasis *e-tax* untuk mewujudkan efisiensi pembayaran pajak di Kota Malang; kedua faktor penghambat penerapan sistem pajak online berbasis *e-tax* di Kota Malang. Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan. Sedangkan analisis data yang digunakan ialah metode analisis interaktif oleh Miles dan Huberman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis *E-tax* untuk Mewujudkan Efisiensi Pembayaran Pajak di Kota Malang telah menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik pada sistem pajak online berbasis *e-tax*. Komunikasi yang dilakukan oleh pihak Bapenda dan Bank Jatim serta pihak ketiga yaitu PT Subaga sebagai penyedia alat penunjang sistem pajak online *e-tax* sudah berjalan dengan baik dan para pihak-pihak ini sudah memahami peran dan tugas mereka masing-masing. Untuk mekanisme dalam pelayanan sistem pajak *online (e-tax)* telah sesuai dengan Peraturan Walikota No. 32 Tahun 2013 terkait dengan tata cara pembayaran, penyetoran, tempat pembayaran, angsuran, dan penundaan pembayaran pajak daerah. Penerapan dari sistem pajak online (*e-tax*) dirasa sudah baik dan efisien dari pelaporan transaksi pajak samapi dengan pembayaran, yang menjadi faktor penghambatnya sendiri adalah infrastruktur yang mana tidak seluruhnya wajib pajak menggunakan alat yang kompetibel untuk sistem pajak online *e-tax* dan sering kali terjadi masalah terkait jaringan sehingga transaksi antara wajib pajak dan pihak Bapenda bisa saja terjadi selisih dalam perhitungan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Sistem Pajak *Online (e-tax)*, *E-Government*, Pendapatan Asli Daerah

## ABSTRACT

The Improvement of Public Services based on the e-tax online tax system is based on the authority of the Malang City Regional Planning Agency as a form of policy implementation by the government. This system is implemented with the aim of optimizing tax revenues, increasing the efficiency of tax administration in terms of tax revenue management, and an innovation in how to pay taxes to the public without fraud and leakage.

This research is a descriptive study through a qualitative approach and is limited by two research focuses, namely, first, the implementation of the e-tax online tax system to improve e-tax-based public tax services to realize tax payment efficiency in Malang City; second, inhibiting factors in the implementation of the e-tax-based online tax system in Malang City. Data obtained through interviews, observations, and documentation in the field. While the data analysis used is the interactive analysis method by Miles and Huberman.

The results of this study indicate that the Improvement of E-tax-Based Public Services to Realize Tax Payment Efficiency in Malang City has organized public services well on the e-tax-based online tax system. Communication conducted by Bapenda and Bank Jatim and the third party, namely PT Subaga as a provider of supporting tools for the e-tax online tax system has been running well and these parties have understood their respective roles and duties. The mechanism for serving the online tax system (e-tax) has been in accordance with Mayor Regulation No. 32 of 2013 concerning payment procedures, deposits, payment locations, installments, and delays in regional tax payments. The implementation of the online tax system (e-tax) is considered good and efficient from reporting tax transactions to payments, the inhibiting factor itself is the infrastructure where not all taxpayers use compatible tools for the e-tax online tax system and there are often network-related problems so that transactions between taxpayers and Bapenda can result in differences in calculations.

Keywords: Public Services, Online Tax System (e-tax), E-Government, Local Revenue

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis bisa dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis *E-tax* Untuk Mewujudkan Efisiensi Pembayaran Pajak Di Kota Malang “. Skripsi ini disusun untuk dapat memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang. Saya sebagai penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang sudah terlibat membantu dan membimbing saya dalam penelitian serta penyusunan skripsi saya. Kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M. Si. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Bapak Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang
3. Bapak Muhammad kamil, S.IP., M.A selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan serta Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya dengan baik
4. Kepada ayah tercinta Muntolib dan ibu Ninik Suwarni, selalu mendukung saya dan tidak menjatuhkan anaknya, serta memberikan doa terbaik untuk saya sebagai anaknya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Kepada saya sendiri Kayla Pramnesty yang sangat saya banggakan dan sudah sangat berusaha dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan segala kesulitan dan kesibukan yang sudah di alami.

Penulis sudah berusaha semaksimal mungkin dalam penulisan tugas akhir ini, namun jika penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna sehingga dibutuhkan kritik dan saran sebagai bahan untuk perbaikan selanjutnya. Sekian kata pengantar dari penulis, semoga skripsi ini dapat memeberikan informasi yang bermanfaat bagi para pembaca di luar sana.

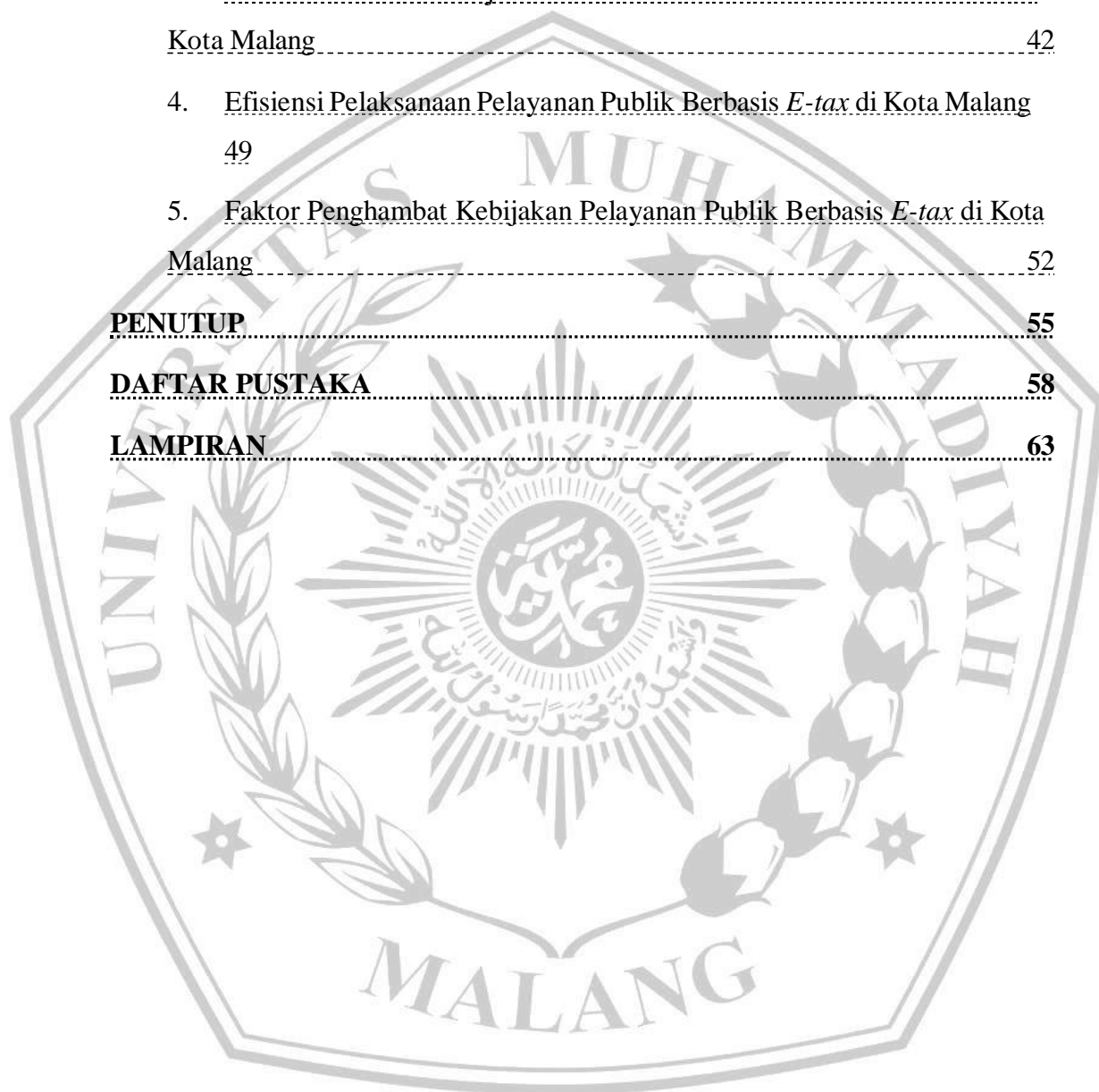
Malang, 3 Oktober 2024

Kayla Pramnesty

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Konsep dan Operasional	7
F. Metode Penelitian	9
<b>BAB II</b>	<b>13</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>13</b>
A. Pelayanan Publik	13
B. Electronic Government (E-Government)	17
C. Electronic Tax ( E-Tax)	19
D. Pendapatan Asli Daerah (PAD)	21
<b>BAB III</b>	<b>23</b>
<b>GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN</b>	<b>23</b>
A. Kota Malang	23
B. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Malang	26

<b>BAB IV</b>	<b>29</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>29</b>
1. Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis <i>E-tax</i> di Kota Malang	29
2. Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis <i>E-tax</i> di Kota Malang	36
3. Pelaksanaan Sistem Pajak Online Berbasis <i>E-tax</i> di Kantor BAPENDA Kota Malang	42
4. Efisiensi Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis <i>E-tax</i> di Kota Malang	49
5. Faktor Penghambat Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis <i>E-tax</i> di Kota Malang	52
<b>PENUTUP</b>	<b>55</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>63</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman .....	11
Gambar 2: Peta Kota Malang .....	25
Gambar 3: Sosialisasi yang dilakukan Badan Perencanaan Daerah Kota Malang dalam memperkenalkan sistem pajak online ( <i>e-Tax</i> ) secara langsung .....	38
Gambar 4: Sosialisasi yang dilakukan Badan Perencanaan Daerah Kota Malang dalam memperkenalkan sistem pajak online ( <i>e-tax</i> ) secara <i>door to door</i> kepada wajib pajak.....	39
Gambar 5 : Badan Perencanaan Daerah Kota Malang Memakai Instagram sebagai media sosialisasi saat meluncurkan sistem pajak daring atau e-tax.....	40
Gambar 6: Alat <i>Tapping Box</i> .....	46
Gambar 7: Alur Sistem Monitoring Pajak Online ( <i>e-tax</i> ) .....	48
Gambar 8: Pemanggilan wajib pajak ke kantor BAPENDA untuk klarifikasi selisih pada pelaporan transaksi pajak .....	53

## DAFTAR PUSTAKA

- RAHMAWATI, A., & Aryansah, J. E. (2023). Pengalaman Pengguna (User Experience) Pada Aplikasi Electronic Tax (E-Tax) Di Kota Palembang. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 116–126.  
<https://repository.unsri.ac.id/90396/>
- Raihan, M., Sarumpaet, S., & Sukmasari, D. (2021). Penerimaan Pajak Daerah Kota Bandar Lampung Sebelum Dan Sesudah Penggunaan Tapping Box. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 10(1), 91–108.  
<https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v10i1.337>
- Widyaretha, H. (2021). Persepsi Penggunaan Electronic (E-tax) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah ( Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang). *Universitas Sriwijaya*, 21(1), 1–9.  
<https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027%0Ahttps://www.golder.com/in-sights/block-caving-a-viable-alternative/%0A???>
- Rahmaini, P. (2021). Penerapan Prinsip E-Government sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik di Era Modern Tahun 2021. *KomunikasiMu Journal of Social Science and Humanities Studies*, 1(1), 46–51.
- Okny, R. (2019). Teori Pajak Menurut Abu Yusuf Sebuah Alternatif Solusi Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Islam*, 8(1), 32.
- Katwa, I. R., Afiffudin, & Siti Aminah. (2020). Pengaruh Kepatuhan Wahib Pajak, Profesionalisme Account Representative, dan Aplikasi E-tax Terhadap Penerimaan Pajak KPP Pratama Tulungagung. *E-JRA*, 09(02), 42.
- Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin*. 17(33), 81–95.
- Fitriana Annisa, Rika Wijayanti, D. M. N. (2023). Penerapan Tapping Box Dalam Mendukung Inovasi Digital di Kota Malang. *International Journal of Technology*, 47(1), 98–101.
- Anak, K. N. P. E. S. K. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Medan, Restu Printing Indonesia*, hal.57, 21(1), 33–54.  
<https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.

- Runi Hasnidarini, Nunung Nurhayati, & Elly Halimatusadiah. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 16(1), 128–133.  
<https://doi.org/10.29313/bcsa.v4i1.11014>
- Aris, M., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Governance aand Politics*, 1(2), 127–133.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224.  
<https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Sabuna Adelheid, Kellen Pius Bimu, & Libing Zet Sony. (2022). Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Wilayah (Pad) Dari Sektor Pajak Hotel Dan Rumah Makan Di Kota Kupang Pada Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(1), 1–12.
- Sa'ati, Afiiuddin, R. (2022). STRATEGI PENGELOLAAN PAJAK RUMAH KOS DI KOTA MALANG DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH ( Studi Pada Badan Pendapatan Daerah ( BAPENDA ) Kota Malang ) Jurusan Administrasi Publik. *jurnal Respon Publik*, 16(3), 1–5.
- Azura, R., Yusralaini, Y., & Odiatma, F. (2022). Kepatuhan Pajak Restoran : Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Sikap, Sanksi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *CURRENT: Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis Terkini*, 3(1), 50–61. <https://doi.org/10.31258/current.3.1.51-61>
- Danti, R. (2021). *Implementasi Kebijakan Pemasangan Elektronik Tax (E-Tax) Terhadap Wajib Pajak Restoran Di Kota Palembang Skripsi*.
- robi, ahmad. (2023). Pengawasan Penyelenggaraan Asas Desentralisasi Dalam Pemerintah Daerah Berdasarkan Uu No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. *Sosio Akademika*, 13(1), 54–68.
- Anggoro, D. D., & Aprilian, Y. A. (2020). Deficiency Prinsip Keadilan Dalam Implementasi E-Tax Kota Malang Berdasarkan Prinsip Kebijakan Pajak

- Yang Baik. *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 3(1).  
<https://doi.org/10.31092/jpi.v3i1.229>
- Anggreni, N., & Purnamasari, H. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Studi Kasus Pada Aplikasi Sapa Cetar. *NUSANTARA : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(6), 2009–2014. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/index>
- Marandof, D. S., Wijaya, A. H. C., & Matani, C. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel, Pajak Restoran Dan Pajak Hiburan Di Kota Jayapura. *Jurnal Akuntansi, Audit, dan Aset*, 3(1), 29–40. [https://doi.org/10.52062/jurnal\\_aaa.v3i1.45](https://doi.org/10.52062/jurnal_aaa.v3i1.45)
- Ayuditia, P., & Tan, W. (2021). Efektifitas Pelayanan Publik Di Era Pandemi Covid-19. *Combines*, 1(1), 364–369.
- Efi Friantin, S. H. (2019). Pengenalan Dan Pelatihan E-Tax Dalam Rangka Peningkatan Kesadaran Pajak Pada Umkm Di Kelurahan Gilingan, Kecamatan Banjarsari, Surakarta. *Wasana Nyata*, 3(1), 1–3.  
<https://doi.org/10.36587/wasananyata.v3i1.454>
- Paramitha, A. A. (2021). Kebijakan Pengaturan Pajak Hotel dan Pajak Restoran Sebagai Dampak Wabah Covid-19 dalam Rangka Pemenuhan Pendapatan Asli Daerah. *Jurnal Supremasi*, 11(1), 94–104.  
<https://doi.org/10.35457/supremasi.v11i1.1166>
- Ernita, K., & Sudjiman, P. E. (2021). Pengaruh Penggunaan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis EKONOMIS*, 14(1), 3–18.  
<https://jurnal.unai.edu/index.php/jeko/article/view/2499>
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal. *Reformasi*, 10(2), 151–163.  
<https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952>
- Kadafi, M., & Anggraini, T. N. (2022). Penerapan Tax Planning dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Pembayaran Beban Pajak Penghasilan pada PT Bintang Kaltim Sangasanga Tahun 2018. *Jurnal EKSIS*, 18(2), 71–82.  
<https://doi.org/10.46964/eksis.v18i2.309>

- Lutfhiyah, U., Saputri, L. D., & Hati, F. M. (2020). Efisiensi Pembayaran Pajak Berbasis Online Dalam Rangka Penerapan Program Smart City Di Kota Malang. ... *Pemerintahan di Era ...*, 317–333. <http://research-report.umm.ac.id/index.php/PSIP/article/view/3497/0>
- Salam, R. (2021). Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19 Changes and Innovations in Public Services in the New Normal. *Journal of Public Administration and Government*, 3(1), 28–36.
- Syaepudin, B., & Nurlukman, A. D. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang. *Jurnal Pekommas*, 7(1), 53–62. <https://doi.org/10.56873/jpkm.v7i1.4402>
- Safitri, Diana, N., & Sari, A. F. K. (2021). Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filing Dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Malang 2021. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang*, 10(11), 104–118.
- Undang-Undang No 32 Tahun 2004, T. P. D. (2004). Undang-Undang No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah. *Dpr*, 249. <http://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/33.pdf>
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E – Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 71.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*, 1(1), 4. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>
- Sugiono, S. (2021). Peran E-Government dalam Membangun Society 5.0: Tinjauan Konseptual terhadap Aspek Keberlanjutan Ekonomi, Sosial, dan Lingkungan. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(2), 116–125. <https://doi.org/10.21787/mp.5.2.2021.115-125>
- Rahadian, M. G. (2019). *Strategi Badan Pelayanan Pajak Daerah Dalam Peningkatan Pajak Hotel dan Restoran di Kota Malang (Reformasi Pajak dan Retribusi Daerah)*. <https://eprints.umm.ac.id/50753/>
- Azkiya, H. (2018). *Penerapan E-government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik*. 2.

- Katwa, I. R., Afiffudin, & Siti Aminah. (2020). Pengaruh Kepatuhan Wahib Pajak, Profesionalisme Account Representative, dan Aplikasi E-tax Terhadap Penerimaan Pajak KPP Pratama Tulungagung. *E-JRA*, 09(02), 42.
- Untari, F. (2018). *Penerapan E-Goverment Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (E-Tax)*.
- Paramitha, A. A. (2021). Kebijakan Pengaturan Pajak Hotel dan Pajak Restoran Sebagai Dampak Wabah Covid-19 dalam Rangka Pemenuhan Pendapatan Asli Daerah. *Jurnal Supremasi*, 11(1), 94–104.  
<https://doi.org/10.35457/supremasi.v11i1.1166>
- Wahyudianti, M. A. A. (2023). Analisis Potensi Penerimaan Pajak Restoran. *journal og development economic and social studies*, 2(3), 678–688.
- Dewantara, R. Y. (2020). Sistem Informasi Online berbasis Aplikasi Mobile ( SAMPADE ) untuk Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. *journal of advances in information and industrial technology*, 1(1), 24–32.
- Suastika, I. N. (2021). Tata Cara Pemungutan Pajak dalam Perspektif Hukum Pajak. *jurnal komunikasi hukum*, 7(1), 326–335.
- Aryansah, J. E., Abror, M. Y., & Mirani, D. (2023). Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pajak Elektronik ( E-Tax ) terhadap Peningkatan Pendapatan Pajak Daerah Kota Palembang. *jurnal ilmiah ilmu sosial*, 9(1), 1–11.