

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini, penulis akan membahas kajian pustaka yang diawali dengan landasan teoritis yang berisi konsep-konsep atau teori-teori yang relevan untuk mendukung pembahasan analisis penelitian serta hasil penelitian yang relevan dengan topik yang dibahas dan telah teruji kebenarannya. Kedua adalah penelitian terdahulu berisi hasil-hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dijalankan yang dapat diperoleh dari tulisan di jurnal, tesis maupun disertasi.

Selanjutnya adalah mengenai kerangka pemikiran yang merupakan pola pikir yang menunjukkan hubungan variabel yang akan diteliti. Kerangka pemikiran berisi pemetaan kerangka teoritis yang diambil dari konsep-konsep atau teori-teori, atau penelitian terdahulu, berupa skema dan uraian singkat. Terakhir adalah hipotesis yang merupakan anggapan sementara yang perlu dibuktikan dalam penelitian. Hipotesis mengacu pada kerangka pemikiran. Hipotesis ini merupakan opsi (pilihan).

#### A. Landasan Teoritis

##### 1. Perpajakan

###### a. Definisi Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 menjelaskan bahwa: Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Rochmat Soemitro





dalam Mardiasmo (2016:3) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Djajadiningrat dalam Resmi (2017:1) Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan, yang memberikan kedudukan tertentu tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Menurut Soeparman Soemahamidjaja dalam Waluyo (2013:3) Pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak adalah sebagai berikut:

- (1) Pajak merupakan iuran yang wajib dibayar ke negara oleh orang pribadi ataupun Badan.
- (2) Pajak memiliki sifat memaksa karena pemungutannya diatur berdasarkan peraturan Undang-undang.

## b. Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:4) terdapat dua fungsi pajak, yaitu:

- (1) Fungsi anggaran (*budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(2) Fungsi mengatur (*cregulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Contoh:

- (a) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minimum keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
- (b) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.

**Pengelompokan Pajak**

Menurut Mardiasmo (2016:7) pengelompokan pajak dibagi menjadi tiga, yaitu:

- (1) Menurut golongannya
  - (a) Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau diimpahkan kepada orang lain.  
Contoh: Pajak Penghasilan
  - (b) Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.  
Contoh: Pajak Pertambahan Nilai
- (2) Menurut sifatnya
  - (a) Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memerhatikan keadaan diri wajib pajak.  
Contoh: Pajak Penghasilan
  - (b) Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memerhatikan keadaan dari Wajib Pajak.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah

- (3) Menurut lembaga pemungutnya
- (a) Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Bea Materai

- (b) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak Daerah terdiri atas:

- Pajak Propinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan

#### d. Asas Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:9) asas pemungutan pajak dibagi menjadi tiga, yaitu:

- (1) Asas domisili (asas tempat tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.

- (2) Asas sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.

- (2) Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

### **e) Sistem Pemungutan Pajak**

Menurut Mardiasmo (2016:9) sistem pemungutan pajak dibagi menjadi tiga, yaitu:

#### **(1) Official Assesment System**

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya:

- Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- Wajib Pajak bersifat pasif.
- Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

#### **(2) Self Assessment System**

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
- Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak.
- Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi

#### **(3) Withholding System**

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**





Ciri-cirinya: wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan Wajib Pajak



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

## 2. Kepatuhan Wajib Pajak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### a. Pengertian Kepatuhan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, definisi “Patuh” ialah: suka menurut (perintah dan sebagainya); taat (pada pemerintah, aturan, dan sebagainya); berdisiplin. Sedangkan definisi kata “Kepatuhan” ialah: sifat patuh; ketaatan.

### b. Pengertian Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 dalam tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 2 berbunyi: Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### c. Pengertian Kepatuhan Perpajakan

Kepatuhan wajib pajak adalah sejauh mana wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perpajakan. (Fauzi Achmad Mustofa, dkk: 2016)

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006), menyatakan bahwa:

“Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



#### d. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Peraturan Menteri Keuangan No 74/PMK.03/2012 Wajib Pajak dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak dalam hal memenuhi persyaratan/kriteria sebagai berikut:

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
- b) Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Massa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
- c) SPT yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
- d) Tidak mempunyai tunggakan pajak yang semua jenis pajak;
  - 1) Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
  - 2) Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan SPT yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.
- e) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan
- f) Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Badan Pengawas Keuangan dan pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut mempeengaruhi laba rugi fiskal.

Menurut Rahayu (2017:193) ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan perpajakan formal dan kepatuhan perpajakan material. Kepatuhan perpajakan formal merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan. Sedangkan kepatuhan perpajakan material merupakan ketaatan wajib

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Dengan masing-masing

© kriteria sebagai berikut:

- (1) Kepatuhan Perpajakan Formal
  - (a) Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP.
  - (b) Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang.
  - (c) Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakannya
- (2) Kepatuhan Perpajakan Material
  - (a) Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
  - (b) Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
  - (c) Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (wajib pajak sebagai pihak ketiga).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

### 3. Pendapatan Asli Daerah

#### Pengertian Pendapatan Asli Daerah

Menurut Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 Pendapatan Asli Daerah, selanjutnya disebut PAD adalah pendapatan yang diperoleh Daerah yang dipungut berdasarkan Peraturan Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah

Menurut Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 PAD bersumber dari:

- (1) Pajak Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pajak Daerah yang selanjutnya disebut Pajak, adalah kontribusi wajib pajak kepada Daerah yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

(2) Retribusi Daerah

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 secara keseluruhan terdapat 30 jenis retribusi yang dapat dipungut oleh daerah yang dikelompokkan ke dalam 3 golongan retribusi yaitu retribusi jasa umum, retribusi jasa usaha dan retribusi perizinan tertentu.

(3) Hasil pengelolaan kekayaan Daerah yang dipisahkan

Menurut Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 mengklasifikasikan jenis hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dirinci menurut objek pendapatan yang mencakup bagian laba atas penyertaan modal pada perusahaan mili daerah/BUMD, bagian laba atas penyertaan modal pada perusahaan milik negara/BUMN dan bagian laba atas penyertaan modal pada perusahaan milik swasta maupun kelompok masyarakat.

(4) Lain-lain PAD yang sah

Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 mengklasifikasikan yang termasuk dalam pendapatan asli daerah yang sah meliputi hasil penjualan kekayaan daerah yang tidak dipisahkan, jasa giro, pendapatan bunga, keuntungan nilai tukar rupiah terhadap mata uang asing, komisi potongan, ataupun bentuk lain sebagai akibat dari penjualan pengadaan barang ataupun jasa oleh pemerintah.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## c. Pajak Daerah

### Ⓒ a. Pengertian Pajak Daerah

Dalam buku Mardiasmo (2016:14) Pajak Daerah yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

### b. Dasar Hukum Pajak Daerah

Dasar hukum atas Pajak Daerah adalah Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

### c. Jenis Pajak Daerah

Dalam buku Mardiasmo (2016: 15), Pajak Daerah dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

- (1) Pajak Provinsi, terdiri dari:
  - (a) Pajak Kendaraan Bermotor;
  - (b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
  - (c) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
  - (d) Pajak Air Permukaan; dan
  - (e) Pajak Rokok
- (2) Pajak Kabupaten/Kota, terdiri dari:
  - (a) Pajak Hotel;
  - (b) Pajak Restoran;
  - (c) Pajak Hiburan;
  - (d) Pajak Reklame;
  - (e) Pajak Penerangan Jalan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (f) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
- (g) Pajak Parkir;
- (h) Pajak Air Tanah;
- (i) Pajak Sarang Burung Walet;
- (j) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; dan
- (k) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### **4. Pajak Restoran**

##### **a. Pengertian Pajak Restoran**

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 Pajak Restoran dipungut pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran.

##### **b. Objek Pajak Restoran**

Dalam buku Oyok Abuyamin (2016:471) Objek Pajak Restoran antara lain:

- (1) Objek Pajak Restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh Restoran
- (2) Pelayanan yang disediakan Restoran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pelayanan penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun ditempat lain.
- (3) Tidak termasuk objek Pajak Restoran yang nilai penjualannya tidak melebihi batas tertentu yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah. (Pasal 37 UU No. 28 Tahun 2009)

Menurut Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 Objek Pajak Restoran antara lain:

- (1) Objek Pajak Restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran.
- (2) Pelayanan yang disediakan restoran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pelayanan penjualan makanan dan atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun di tempat lain.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (3) Tidak termasuk objek Pajak Restoran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah;
  - (a) Pelayanan yang disediakan restoran atau rumah yang pengelolaannya satu manajemen dengan hotel;
  - (b) Pelayanan yang disediakan oleh restoran yang nilai penjualannya (peredaran usaha) tidak melebihi Rp 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) per tahun.

**c. Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie):**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**d. Tarif Pajak Restoran**

Dalam buku Oyok Abuyamin (2016:471) tarif Pajak Restoran antara lain:

- (1) Tarif Pajak Restoran ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen)
- (2) Tarif Pajak Restoran ditetapkan dengan Peraturan Daerah. (Pasal 40 UU No. 28 Tahun 2009)

Menurut Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tarif Pajak Restoran ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen).

**5. Pengetahuan Perpajakan**

**Pengertian pengetahuan perpajakan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) disebutkan bahwa pengetahuan adalah apa yang diketahui oleh manusia atau hasil pekerjaan manusia menjadi tahu.



Pengetahuan merupakan milik atau isi pikiran manusia yang merupakan hasil dari proses usaha manusia untuk tahu. Pengetahuan akan peraturan perpajakan bisa diperoleh wajib pajak melalui seminar tentang perpajakan, penyuluhan, dan pelatihan yang dilakukan Dirjen Pajak.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan pengalokasian pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud ialah paham dan mengerti tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda, dan batas waktu pembayaran dan pelaporan SPT.

Menurut Mardiasmo (2018) Pengetahuan Pajak adalah kemampuan Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan soal tarif pajaka yang akan mereka bayar Berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

Siti Kurninia Rahayu (2013:29) mengemukakan bahwa rasa nasionalisme tinggi, kepedulian kepada bangsa dan negara, serta tingkat pengetahuan perpajak masyarakat yang memadai, maka secara umum akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan.

Wajib pajak harus memahami pengetahuan umum tentang perpajakan seperti pengertian umum tentang pajak dan pengetahuan mengenai tata cara pembayaran secara online, wajib pajak harus memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya dengan cara wajib pajak mengisi formulir SPT dan menghitung serta membayar pajak penghasilan, wajib pajak harus memahami cara perhitungan pajak penghasilan, menggunakan tarif pajak dan bagaimana cara menghitung pajak penghasilan, dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



wajib pajak harus diberikan pemahaman mengenai peraturan pajak yang sedang berlaku melalui sosialisasi dan training oleh petugas pajak mengenai aturan-aturan pajak yang berlaku sehingga wajib pajak tidak bingung untuk membayar pajak (Rahayu 2017).

Jika pengetahuan mengenai perpajakan rendah maka dapat menimbulkan rasa ketidakpercayaan dan juga sikap yang negatif terhadap pajak, sedangkan jika pengetahuan perpajakannya baik maka akan berkolerasi positif terhadap perilaku patuh pajak (Niemirowski *et al*, 2002).

### **b. Kriteria Pengetahuan Wajib Pajak**

Pengetahuan perpajakan menurut PMK Nomor 107/PMK.011/2013 dan UU Nomor 36 Tahun 2008 yang disempurnakan oleh Perpu 5 Tahun 2008 memiliki kriteria yang terdiri atas:

- (1) Pengetahuan wajib pajak bahwa mereka adalah subyek pajak.
- (2) Pengetahuan wajib pajak mengenai batas waktu penyampaian SPT tahunan
- (3) Pengetahuan wajib pajak mengenai denda yang dikenakan apabila terlambat menyampaikan surat pemberitahuan.
- (4) Pengetahuan wajib pajak mengenai sanksi berupa bunga yang dikenakan apabila wajib pajak terlambat dalam membayar terhutangny.
- (5) Pengetahuan wajib pajak mengenai sanksi pidana penjara apabila dengan sengaja tidak menyampaikan SPT tahunan pajak penghasilan.
- (6) Pengetahuan wajib pajak mengenai tanggal jatuh tempo pembayaran dan penyeteran pajak terutang.

Indikator tingkat pengetahuan perpajakan yang dipakai Siti Kurnia Rahayu (2013:141), yaitu:

- (1) Pengetahuan tentang perpajakan



- 2) Pengetahuan mengenai fungsi pajak
- 3) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan
- 4) Pengetahuan Wajib Pajak tentang kewajiban Wajib Pajak
- 5) Pengetahuan tentang hak Wajib Pajak

## 6. Kesadaran Wajib Pajak

### a. Pengertian Kesadaran

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan ialah mengerti perihal perpajakan. Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajibannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah dengan cara membayar kewajiban pajaknya. Nugroho (2012) dalam Supriasto (2014) mengatakan Kesadaran membayar pajak merupakan suatu bentuk moral yang memberikan kontribusi kepada negara dan berusaha untuk menaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak.

### b. Indikasi tingginya tingkat kesadaran Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) mengenai indikasi tingginya tingkat kesadaran dan kepedulian wajib pajak antara lain:

- (1) Realisasi penerimaan pajak terpenuhi sesuai dengan target yang telah ditetapkan
- (2) Tingginya tingkat kepatuhan dalam menyampaikan SPT Tahunan dan SPT Masa
- (3) Tingginya Tax ratio
- (4) Semakin bertambahnya wajib pajak baru
- (5) Rendahnya jumlah tunggakan/ tagihan pajak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



## 7. Kualitas Pelayanan Fiskus

### a) Definisi Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik, pelayanan merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Oktaviani dan Sheila Adellina (2016), pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus, atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sedangkan fiskus merupakan petugas pajak. Sehingga pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala sesuatu keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini yaitu wajib pajak.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia fiskus adalah pegawai atau pejabaw pemerintah yang bertugas untuk mengurus dan menarik pajak. Memang, dalam praktik, istilah fiskus acap kali digunakan untuk menyebut petugas dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pasalnya, petugas yang dinaungi oleh DJP memang merupakan pihak yang diberikan wewenang oleh undang-undang untuk melaksanakan dan menjalankan pemungutan pajak. Hal ini sesuai dengan tugas DJP yang termuat dalam pasal 380 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015, yaitu untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan serta standarisasi teknis di bidang perpajakan.

Konteks istilah fiskus yang berkaitan dengan aparat yang bertugas untuk mengurus dan menarik pajak berarti membuat istilah fiskus juga ditujukan untuk menyebut petugas dari bea dan cukai. Pasalnya Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





(DJBC) juga bertanggung jawab untuk mengamankan penerimaan negara dibidang kepabeanan dan cukai. Dalam konteks lain, apabila dikaitkan dengan pajak daerah, maka instilah fiskus merujuk pada aparat badan atau organisasi perangkat daerah yang memiliki tugas untuk mengurus dan mengkoordinasikan pemungutas pajak daerah. (DDTC News, 2018)

Boonyarat *et al* (2014) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Harapan dari diberikannya kualitas pelayanan yang baik yaitu wajib pajak dapat memperoleh kemudahan. Pelayanan yang baik dapat membantu wajib pajak saat kesulitan maupun saat mengalami permasalahan terkait perhitungan, penyeteroran dan pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak.

### **Bentuk Kualitas Pelayanan Fiskus**

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan fiskus menurut Zeithalm, Bitner Gremler dalam Albari (2009:2), yaitu:

- (1) Keandalan (*realibility*), berupa kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.
- (2) Kepastian / Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- (3) Responsif (*responsiveness*), ialah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
- (4) Empati (*emphaty*), berupa kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya.
- (5) Berujud / bukti fisik (*tangible*), berupa penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

### **Fungsi dari Pelayanan Fiskus**

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor

62/PMK.01/2009 Pasal 59 menjelaskan fungsi dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebagai pelayanan fiskus:

- (1) Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek pajak Pajak Bumi dan Bangunan;
- (2) Penempatan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- (3) Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- (4) Penyuluhan perpajakan;
- (5) Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- (6) Pelaksanaan ekstensifikasi;
- (7) Penata usaha piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- (8) Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- (9) Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- (10) Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- (11) Pelaksanaan intensifikasi;
- (12) Pembetulan ketetapan pajak;
- (13) Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan atas Hak dan Bangunan;
- (14) Pelaksanaan administrasi kantor.

### **Hak dan Kewajiban sebagai Fiskus**

Menurut Ilyas dan Burton (2008:202) mengatakan bahwa untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



jepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus.

Berikut adalah kewajiban fiskus yang diatur dalam Undang-undang perpajakan:

- (1) Kewajiban untuk membina wajib pajak
- (2) Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
- (3) Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
- (4) Kewajiban melaksanakan putusan.

Disamping itu, Undang-undang pun mengatur tentang hak-hak fiskus:

- (1) Hak menerbitkan NPWP (Nopor Pokok Wajib Pajak) atau NPPKP (Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak) secara jabatan,
- (2) Hak menerbitkan Surat Ketetapan Pajak,
- (3) Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan,
- (4) Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan,
- (5) Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi,
- (6) Hak melakukan penyidikan,
- (7) Hak melakukan pencegahan,

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## B. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian yang penulis gunakan sebagai bahan referensi.

Daftar beberapa penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini:

**Tabel 2.1**

<b>1. Derli Manalu</b>	
<b>Tahun Penelitian</b>	2016
<b>Judul Penelitian</b>	Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Pajak Restoran Di Kota Pekanbaru
<b>Variabel Penelitian</b>	X1= Kesadaran, X2= Sanksi Perpajakan, X3= Tingkat Pendidikan, X4= Pelayanan Fiskus, Y= Kepatuhan Wajib Pajak Restoran
<b>Hasil Penelitian</b>	Kesadaran, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
<b>2. K Inten Pratiwi Sucandra dan Ni Luh Supadmi</b>	
<b>Tahun Penelitian</b>	2016
<b>Judul Penelitian</b>	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<b>Variabel Penelitian</b>	X1= Kualitas Pelayanan, X2= Pemeriksaan Pajak, X3= Pengetahuan Perpajakan X4= Sanksi Perpajakan, Y= Wajib Pajak Restoran
<b>Hasil Penelitian</b>	Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran
<b>3. Ni Kadek Okta Yasi Katini dan Ketut Alit Suardana</b>	
<b>Tahun Penelitian</b>	2017
<b>Judul Penelitian</b>	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Administrasi Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran
<b>Variabel Penelitian</b>	X1= Kesadaran Wajib Pajak, X2= Pengetahuan Perpajakan, X3= Pelayanan Fiskus, X4= Sanksi Administrasi, Y= Kepatuhan Wajib Pajak Restoran
<b>Hasil Penelitian</b>	Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Administrasi berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran
<b>4. Arifah</b>	
<b>Tahun Penelitian</b>	2017
<b>Judul Penelitian</b>	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas pelayanan, Pengetahuan Perpajakn, Sanksi Perpajakn dan Kesadaran

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<p>© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Perpajakn terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Demak Periode 2012-2016</p>
<p><b>Variabel Penelitian</b></p>	<p>X1= Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakn, X2= Kualitas Pelayanan, X3= Pengetahuan Perpajakan, X4= Sanksi Perpajakan, X5= Kesadaran Perpajakn, Y= Kepatuhan Wajib Pajak Restoran</p>
<p><b>Hasil Penelitian</b></p>	<p>Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</p>

### C. Kerangka Pemikiran

Pengelompokan pajak menurut lembaga pemungutnya dibagi menjadi dua yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak daerah pun dibagi menjadi dua yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/ Kota. Pajak daerah memiliki peranan yang penting bagi pemerintah daerah yang akan dimanfaatkan untuk pembangunan daerah. Salah satu penerimaan Pajak Kabupaten/ Kota ialah pajak restoran. Selain dibutuhkannya peranan pemerintah daerah untuk memaksimalkan pendapatan daerah, dibutuhkan juga kepatuhan dari Wajib Pajak itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak atas Kualitas Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.

#### 1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

Menurut Rahayu 2017 pengetahuan pajak merupakan kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tariff



pajak berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Menurut Fikriningrum (2012) dari penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa adanya pengaruh pengetahuan perpajakan dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

Menurut Palil dan Musthapa (2011) menyatakan bahwa ketika seorang wajib pajak memiliki pengetahuan yang baik, sikap terhadap pajak akan lebih positif dan dapat meningkatkan kepatuhan dan mengurangi kecenderungan menghindari pajak. Selain itu Menurut Ni Kadek dan Suardana (2017) menyatakan bahwa semakin baik pengetahuan perpajakan wajib pajak semakin baik pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di kabupaten Bandung.

## 2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

Kesadaran wajib pajak yaitu ketika wajib pajak sadar akan hak dan kewajiban yang dimiliki oleh wajib pajak tersebut. Wajib pajak harus mengetahui cara membayar, menghitung dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Menurut Penelitian Permatasari (2011) bahwa kesadaran Wajib Pajak memiliki implikasi positif pada kepatuhan wajib pajak PBB. Penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian Sulisilawati dan Budiarta (2013) yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak mempunyai implikasi positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Selain itu menurut Manalu (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajak restoran di kota Pekanbaru.

## 3. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

### C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



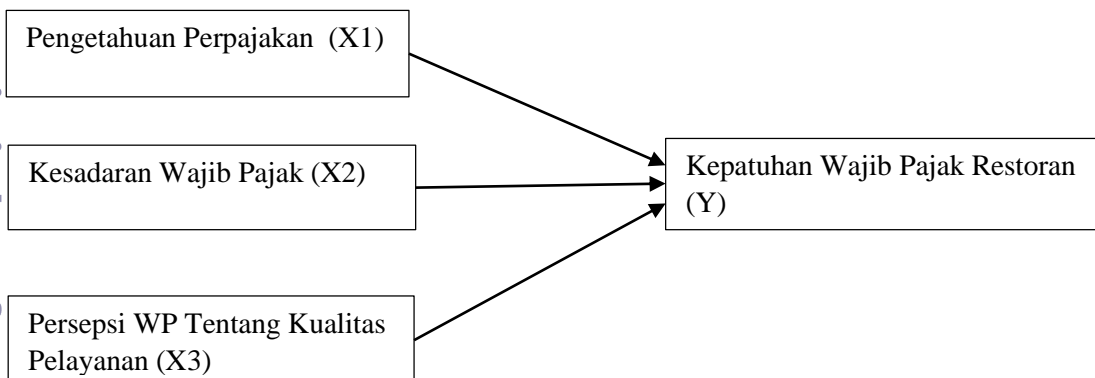
Pelayanan ialah suatu kegiatan melayani, membantu, mengurus semua kebutuhan seseorang, sedangkan fiskus adalah seorang petuhas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam melayani, membantu dan mengurus keperluan yang dibutuhkan seorang wajib pajak. Dalam penelitian Pertiwi (2013) pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Selain itu dalam penelitian Kamil (2015) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berimplikasi positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan menurut Inten dan Supadmi (2016) menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak restoran, berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka wajib pajak pajak restoran semakin patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka secara skema dibuat kerangka pemikiran sebagai berikut:

**Gambar 2.1**

**Kerangka Pemikiran**



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berdasarkan kerangka

③ pemikiran diatas ialah sebagai berikut :

Ha<sub>1</sub> : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran dengan arah positif.

Ha<sub>2</sub> : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan arah positif.

Ha<sub>3</sub> : Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Wajib Pajak dengan arah positif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.