

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori atribusi menyatakan bahwa ketika seorang individu mengamati perilaku seseorang, ia berusaha untuk menentukan apakah itu disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins, 2017). Perilaku yang diinduksi secara internal adalah perilaku yang dianggap berada di bawah kendali individu, dan perilaku yang diinduksi secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi secara eksternal dan bahwa orang bertindak untuk situasi tersebut. Penentuan internal atau eksternal tergantung pada tiga faktor yaitu:

1. Kekhususan, merupakan derajat perbedaan reaksi seseorang terhadap berbagai stimulus atau peristiwa yang berbeda-beda. Apakah pelaku yang bersangkutan cenderung melakukan perilaku yang sama di masa lalu dalam situasi yang berbeda-beda. Bila seseorang memberikan reaksi yang sama terhadap stimulus yang berbeda-beda, maka dapat dikatakan orang yang bersangkutan memiliki kekhususan yang rendah.
2. Konsensus, adalah bila seluruh orang memiliki kecenderungan pandangan pada merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal.
3. Konsistensi, ialah bila seorang mempunyai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

Pada dasarnya, teori ini menunjukkan bahwa dengan mengamati perilaku individu, dimungkinkan untuk menentukan apakah perilaku yang mendasari individu tersebut dipicu secara internal atau eksternal. Perilaku yang dibangkitkan secara internal adalah perilaku yang berada di bawah kendali pribadi individu atau yang mungkin dihasilkan dari faktor internal seperti ciri kepribadian, kesadaran, atau kemampuan. Perilaku yang ditimbulkan oleh orang lain adalah perilaku yang

dipengaruhi oleh faktor eksternal atau faktor eksternal seperti sumbangan dan dampak sosial orang lain, yang memaksa individu untuk bertindak atas suatu situasi.

Alasan dipilihnya teori atribusi adalah karena kesediaan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya berkaitan dengan sikap wajib pajak terhadap pajak pajak itu sendiri. Teori atribusi akan mengetahui apa, atau siapa yang mendorong apa yang harus dilakukan, karena persepsi seseorang dalam mengambil keputusan sangat dipengaruhi oleh kondisi internal dan eksternalnya, sehingga dianggap tepat. Oleh karena itu, Teori Atribusi sangat relevan untuk menjelaskan tujuan ini.

2.1.2 Teori *Theory of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior yang selanjutnya disingkat menjadi TPB merupakan pengembangan atas Theory of Reasoned Action yang selanjutnya disingkat menjadi TRA yang dirancang untuk berhubungan dengan perilaku perilaku individu. Di dalam TPB ditambahkan sebuah variabel yang belum diterapkan pada TRA yaitu kontrol berperilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). TPB menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikannya yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Teori ini tidak secara langsung berhubungan dengan jumlah atas kontrol yang sebenarnya dimiliki oleh seseorang. Namun, teori ini lebih menekankan pengaruh-pengaruh yang mungkin dari kontrol perilaku yang dipersiapkan dalam pencapaian tujuan-tujuan atas sebuah perilaku. Jika niat-niat menunjukkan keinginan seseorang untuk mencoba melakukan perilaku tertentu, kontrol yang dipersepsikan lebih kepada mempertimbangkan hal-hal realistik yang mungkin terjadi. Kemudian keputusan itu direfleksikan dalam tujuan tingkah laku, dimana menurut Fishbein, Ajzen dan banyak penelitian seringkali dapat menjadi prediktor yang kuat terhadap cara kita akan bertingkah laku dalam situasi yang 10 terjadi (Ajzen dalam Anangga, 2012).

Menurut Ajzen dalam Anangga (2012) TPB menunjukkan bahwa tindakan

manusia diarahkan oleh tiga jenis kepercayaan-kepercayaan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kepercayaan-kepercayaan perilaku (*behavioral beliefs*), yang merupakan kepercayaan-kepercayaan tentang kemungkinan akan terjadinya sebuah perilaku. Di dalam TRA, hal ini disebut dengan sikap (*attitude*) terhadap perilaku.
2. Kepercayaan-kepercayaan normatif (*normative beliefs*), yang merupakan kepercayaan-kepercayaan mengenai harapan-harapan normatif yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut. Di dalam TRA, hal ini disebut dengan norma- norma subyektif sikap (*subjective norms*) terhadap perilaku.
3. Kepercayaan-kepercayaan kontrol (*control beliefs*), yang merupakan kepercayaan-kepercayaan mengenai keberadaan faktor-faktor yang akan memfasilitasi atau merintangai kinerja dari perilaku dan kekuatan atas persepsi dari faktor-faktor tersebut. Di dalam TRA hal ini belum ada, maka ditambahkan pada TPB dan disebut dengan *perceived behavioral control*. Hambatan yang mungkin timbul pada saat perilaku ditampilkan dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun dari lingkungan atau pihak eksternal. Relevansinya dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi rasionalitas dalam mempertimbangkn manfaat dari pajak dan juga pengaruh dari eksternal yang berhubungan dengan pembentukan norma subjektif yang mempengaruhi keputusan perilaku

Theory of Planned Behavior dalam penelitian ini sebagai dasar hipotesis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak seperti pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, ketegasan sanksi pajak dan kualitas pelayanan publik. Penjelasannya bahwa apabila wajib pajak sudah mengetahui akan perpajakan, sudah sadar untuk membayar pajak, mengerti sanksi yang akan diterima jika lalai dalam memabayar pajak dan diberikan pelayanan yang baik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Begitu pula sebaliknya, apabila wajib pajak tidak mengetahui akan

perpajakan, tidak sadar untuk membayar pajak, tidak mengerti sanksi yang akan diterima jika lalai dalam membayar pajak, dan tidak diberikan pelayanan yang terbaik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin rendah.

2.1.3 Pajak

Berdasarkan Undang–Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, 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 digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Adapun pembagian pajak berdasarkan instansi pemungutannya pajak terdiri dari 2 jenis, yaitu Pajak Pusat & Pajak Daerah.

2.1.3.1 Pajak Pusat

Pajak pusat, atau disebut juga pajak negara, ialah pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat (Direktorat Jenderal Pajak atau DJP), dengan ketentuan bahwa hasilnya digunakan untuk mendanai peningkatan belanja dan pembangunan pemerintah (APBN) secara berkala.

Pajak pusat dikelola oleh DJP yang sifatnya lebih luas mengingat kebutuhannya untuk pembangunan dan negara. Seperti diketahui, DJP merupakan lembaga pajak resmi yang mengurus aspek perpajakan untuk masyarakat baik orang pribadi atau badan. Jenis pajak yang dipungut dari pajak pusat dan pajak daerah juga berbeda. Pajak pusat mengelola jenis pajak PPh, PPN, PPnBM dan Bea Materai.

2.1.3.2 Pajak Daerah

Pajak Daerah adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah dimana pajak tersebut digunakan untuk kebutuhan daerah dengan kontribusi wajib dari Orang Pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang.

Pajak daerah dibagi menjadi 2 jenis yaitu pajak yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi dan yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten/Kota. Adapun, pengelola pajak tersebut dikelola oleh Dinas atau Badan Pendapatan

Daerah. Umumnya, setiap daerah memiliki nama yang berbeda atas dinas atau Badan Pendapatan Daerah tersebut.

2.1.3.2.1 Pajak Daerah Provinsi

Pajak daerah provinsi adalah pajak yang Pengelolaan serta pemungutannya dilakukan oleh Pemerintah daerah tingkat Provinsi. Pajak daerah Provinsi meliputi:

- a. Pajak Kendaraan Bermotor
- b. Bea Balik Nama Kendaraan
- c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- d. Pajak Air Permukaan
- e. Pajak Rokok

2.1.3.2.2. Pajak Daerah Kabupaten/Kota

Pajak daerah Kabupaten/Kota adalah pajak yang Pengelolaan serta pemungutannya dilakukan oleh Pemerintah daerah tingkat Kabupaten/Kota. Pajak daerah Kabupaten/Kota ini meliputi:

- a. Pajak Hotel
- b. Pajak Restoran
- c. Pajak Hiburan
- d. Pajak Reklame
- e. Pajak Penerangan Jalan
- f. Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan
- g. Pajak Parkir
- h. Pajak Air Tanah
- i. Pajak Sarang Burung Wallow
- j. Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
- k. Bea Perolehan Hak atas Tanah Dan Bangunan

2.1.4 Pajak Restoran

Pajak restoran adalah pajak atas pelayanan restoran. Menurut Phaureula Artha (2018:67) mengatakan bahwa:

“Pajak restoran adalah pungutan daerah atas pelayanan yang disediakan oleh restoran meliputi penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi ditempat pelayanan maupun di tempat lain”

Pajak restoran atau yang di kenal dengan sebutan Pajak Bangunan 1 yang Selanjutnya disingkat menjadi PB 1 dari segi pemungut pajaknya berbeda dengan

PPN. yang dimana PPN itu dipungut oleh Pemerintah Pusat (Pempus) dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sementara Pajak Restoran/PB1 dipungut oleh Pemerintah Daerah (Pemda).

2.1.4.1 Objek Pajak PB1

Sesuai Pasal 37 ayat (1) dan (2) Undang-Undang no 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang menjadi objek Pajak Restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran dari pelayanan penjualan makanan/minuman yang dikonsumsi pembeli, baik yang dikonsumsi di tempat pelayanan maupun di tempat lain (dibawa pulang).

2.1.4.2 Subjek Pajak PB1

Subjek pajak restoran adalah subjek yang dikenakan atau dipungut PB1, yaitu pembeli jasa yang disediakan oleh restoran. PB1 dibebankan kepada pembeli atau konsumen, bukan pemilik restoran. Pembeli makanan/minuman akan membayar PB1 bersamaan dengan pembayaran, karena pajak restoran sudah termasuk dalam struk pembelian

2.1.4.3 Wajib Pajak PB1

Wajib Pajak Restoran artinya wajib pajak yang harus memungut dari pembeli dan menyetorkan Pajak PB1 Restoran tersebut ke kas negara. yang dimana WP PB1 ini merupakan pemilik atau yang menjalankan kegiatan dari usaha restoran tersebut. Namun, dalam hal ini sebenarnya pemilik restoran tidak menanggung beban PB1 ini, akan tetapi hanya sebagai perantara yang menyetorkan pajak PB1 yang telah dibayar oleh konsumennya.

2.1.4.4 Tarif Pajak PB1

Dalam Pasal 40 ayat (1) Undang-Undang no 20 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah ditegaskan bahwa batas maksimum tarif Pajak Restoran sebesar 10%. Undang-Undang tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah memberikan kewenangan setiap daerah untuk menentukan besaran tarif PB1. Namun, besaran tarif tidak boleh melebihi batas maksimum yang telah

ditetapkan dalam Undang-Undang Pasal 40 ayat (1)

Tabel 2.1
Tarif PB1 di 17 Provinsi/Kota

No.	Provinsi/Kota	Tarif PB1	Peraturan Daerah
1	DKI Jakarta	10%	Perda No. 11 Tahun 2011
2	Bogor	10%	Perda No. 6 Tahun 2011
3	Yogyakarta	10%	Perda No. 1 Tahun 2011
4	Semarang	10%	Perda No. 4 Tahun 2011
5	Surakarta	3%, 5%, 10%	Perda No. 4 Tahun 2011
6	Surabaya	10%	Perda No. 4 Tahun 2011
7	Badung/Bali	10%	Perda No. 16 Tahun 2011
8	Palembang	5%, 10%	Perda No. 03 Tahun 2021
9	Medan	10%	Perda No. 12 Tahun 2003
10	Pekanbaru	10%	Perda No. 06 Tahun 2006
11	Banda Aceh	10%	Perda No. 7 Tahun 2011
12	Pontianak	5% – 10%	Perda No. 3 Tahun 2005
13	Balikpapan	3%, 7%, 10%	Perda No. 28 Tahun 2009
14	Manado	10%	Perda No. 2 Tahun 2011
15	Kupang	7% – 10%	Perda No. 2 Tahun 2016
16	Sumbawa	10%	Perda No. 4 Tahun 2006
17	Jayapura	10%	Perda No. 1 Tahun 2012

Sumber: <https://klikpajak.id/blog/pajak-restoran-pengertian-tarif-hitung-bayar-dan-lapor-pb1/>

Berdasarkan Perda No 3 tahun 2021 Tarif Pajak Restoran ditetapkan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. untuk omzet penjualan paling sedikit Rp.9.000.000 hingga Rp.12.000.000 /bulan, tarif pajak ditetapkan 5%
- b. untuk omzet penjualan diatas Rp.12.000.000/bulan, tarif pajak ditetapkan 10%.

2.1.4.5 Perhitungan Pajak Restoran

Besaran pokok Pajak Restoran yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Secara umum perhitungan Pajak Restoran adalah sesuai dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned} \text{Pajak Terutang} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Jumlah pembayaran yang diterima atau} \\ &\quad \text{yang seharusnya diterima restoran} \end{aligned}$$

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Gunadi (2013:94), Kepatuhan wajib pajak diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Menurut Resmi (2016:22), wajib pajak dikatakan patuh jika wajib pajak:

1. Mendaftarkan diri
2. Melaporkan usahanya
3. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas
4. Menyampaikan Surat Pemberitahuan
5. Membayar dan menyetor pajak yang terutang
6. Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan

Menurut Rahayu dkk. (2009), kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari kepatuhan wajib pajak pada saat pendaftaran, kepatuhan pelaporan SPT, kepatuhan perhitungan dan pembayaran pajak yang masih harus dibayar, dan kepatuhan pembayaran terlambat meningkat. Kepatuhan terbagi menjadi dua yaitu:

1. Kepatuhan Formal Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan Material Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang wajib pajak, wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu adalah:

1. Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan:
 - a. Penyampaian pemberitahuan tahunan tepat waktu dalam 3 tahun terakhir.
 - b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.

- c. Surat pemberitahuan masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada (butir b) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa pajak berikutnya.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan Keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintahan dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut –turut, dengan ketentuan:
 - a. Laporan keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiscal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan.
 - b. Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit ditanda tangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bagian perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 dari kriteria wajib pajak patuh yang disebutkan, kriteria wajib pajak patuh yang berkaitan dengan wajib pajak restoran adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam penyampaian surat pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bagian perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak menurut Yusdita (2017) adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak untuk estimasi pajak

Wajib pajak memiliki pengetahuan yang memadai mengenai jumlah pajak yang menjadi kewajibannya.

2. Kepatuhan wajib pajak untuk kesalahan pajak

Wajib pajak mau mengoreksi kesalahan penghitungan pajaknya bila terdapat kesalahan tentang besar pajak yang harus dibayar.

3. Kepatuhan wajib pajak untuk perlakuan pajak

Wajib pajak memahami tata cara pembayaran pajak, mulai dari menghitung hingga menyetorkan kewajiban pajaknya.

4. Kepatuhan wajib pajak untuk penyampaian SPT

Wajib pajak menyampaikan SPT pajaknya tepat waktu dan tidak melebihi batas waktu yang telah ditentukan.

5. Kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya yang terutang tepat waktu.

6. Wajib pajak menghadapi kekurangan pembayaran pajak

Kepatuhan wajib pajak bersedia membayar kekurangan pajak terutangnya bila diketahui kurang bayar dalam melunasi kewajiban perpajakannya

2.1.6 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan adalah kecerdasan batin, kecerdasan untuk menghadapi masalah-masalah yang ada dalam kehidupan kita sehari-hari. Pengetahuan muncul ketika seseorang ingin tahu dan mempelajarinya. Proses belajar memerlukan pengamatan, pengalaman indrawi, pengolahan informasi, penyimpanan informasi, dan analisis untuk menjadi pengetahuan. Menurut Daryanto (2017), ada enam tingkatan pengetahuan yaitu sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Tahu diartikan hanya sebagai *recall* (ingatan). Seseorang dituntut untuk mengetahui fakta tanpa dapat menggunakannya.

2. Pemahaman (*comprehension*)

Memahami suatu objek bukan sekedar tahu, tidak sekedar dapat menyebutkan, tetapi harus dapat menginterpretasikan secara benar tentang

objek yang diketahui.

3. Penerapan (*application*)

Aplikasi diartikan apabila orang yang telah memahami objek tersebut dapat menggunakan dan mengaplikasikan prinsip yang diketahui pada situasi yang lain.

4. Analisis (*Analysis*)

Analisis adalah kemampuan seseorang untuk menjabarkan dan memisahkan, kemudian mencari hubungan antara komponen-komponen yang terdapat dalam suatu objek.

5. Sintesis (*synthesis*)

Sintesis adalah suatu kemampuan untuk menyusun formulasi baru dari formulasi-formulasi yang telah ada. Sintesis menunjukkan suatu kemampuan seseorang untuk merangkum atau meletakkan dalam suatu hubungan yang logis dari komponen-komponen pengetahuan yang dimiliki.

6. Penilaian (*evaluation*)

Yaitu suatu kemampuan seseorang untuk melakukan penilaian terhadap suatu objek tertentu didasarkan pada suatu kriteria atau norma-norma yang berlaku di masyarakat.

Terdapat beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu:

(1) Kepemilikan NPWP

setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk administrasi pajak.

(2) Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.

Apabila wajib pajak telah mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak.

(3) Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan.

Semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima

bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik.

- (4) Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak.
Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat mendorong wajib pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar.
- (5) Wajib pajak paham dan tahu mengenai aturan perpajakan melalui sosialisasi KPP.
- (6) Wajib pajak paham dan tahu mengenai pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti

Berdasarkan dari indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang disebutkan, indikator wajib pajak yang berkaitan dengan wajib pajak restoran adalah sebagai berikut:

1. Kepemilikan NPWP
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.
3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan.

2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Puspita (2014), kesadaran wajib pajak berasal dari perasaan bahwa wajib pajak berkewajiban membayar pajak dengan jujur dan tanpa paksaan. Kesadaran wajib pajak muncul karena adanya pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki wajib pajak tentang bidang perpajakan.

Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017: 191) yaitu:

- 1) Sosialisasi Perpajakan
- 2) Kualitas Pelayanan
- 3) Kualitas individu Wajib Pajak
- 4) Tingkat pengetahuan Wajib Pajak
- 5) Tingkat ekonomi Wajib Pajak
- 6) Persepsi yang baik atas sistem perpajakan yang diterapkan.

Adapun faktor yang dapat menghambat kesadaran Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:192) adalah:

- 1) Prasangka negatif pada fiskus
- 2) Barrier dari instansi di luar pajak
- 3) Informasi mengenai korupsi yang semakin tinggi
- 4) Wujud pembangunan dirasa kurang
- 5) Adanya anggapan pemerintah tidak transparan mengenai penggunaan penerimaan dari sektor pajak

Indikator kesadaran Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2020:194) dapat di identifikasikan sebagai berikut:

- 1) Wajib Pajak memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakan kemudian mengekspresikan pengetahuannya tersebut pada perilakunya terkait kewajiban perpajakan
- 2) Wajib Pajak memiliki pemahaman peraturan perpajakan dan menggunakannya dalam pengambilan keputusan dalam menyikapi kewajiban perpajakannya

2.1.8 Ketegasan Sanksi Pajak

Mardiasmo (2016:62) menyatakan bahwa sanksi perpajakan menjamin kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan dan peraturan (hukum perpajakan). Dengan kata lain, sanksi perpajakan bertindak sebagai pencegah untuk mencegah wajib pajak melanggar undang-undang perpajakan.

Sanksi perpajakan merupakan pengendalian atau pengawasan pemerintah untuk menjamin kepatuhan wajib pajak untuk mencegah wajib pajak gagal memenuhi kewajiban perpajakannya (Siti Kurnia Rahayu, 2017:170).

Menurut Arum (2012), Indikator Sanksi perpajakan meliputi:

- 1) Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran
- 2) Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan
- 3) Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku

2.1.9 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah kondisi bahwa produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan dikaitkan dengan memenuhi atau melebihi harapan. Banyak sarjana menyadari kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan. Layanan adalah aktivitas

atau serangkaian aktivitas yang memberikan kepuasan pelanggan melalui interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin fisik.

Menurut Kotler dan Keller (2016; 156), kualitas layanan adalah seperangkat fitur dan karakteristik produk atau layanan yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan eksplisit atau implisit. Wajib pajak yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan cenderung untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Anggraeni, 2013).

Pelayanan publik adalah pelayanan kepada masyarakat dan dapat dibedakan menjadi dua kelompok besar. Pertama, pelayanan publik, tanpa memandang individu, disediakan sesuai dengan kebutuhan umum masyarakat, seperti penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan puskesmas, pengembangan institusi pendidikan, dan pemeliharaan keamanan. Kedua, layanan pribadi meliputi kartu kependudukan dan dokumen lainnya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 menyatakan bahwa pedoman teknis pembuatan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian pelayanan publik yang berkaitan dengan perwujudan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangannya masing-masing. Warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau jasa pengelolaan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak. Prinsip pelayanan publik menurut (Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan), antara lain adalah :

- a. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Konsistensi Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
- c. Partisipatif Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- d. Akuntabel Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- e. Berkesinambungan Pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- f. Transparansi Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
- g. Keadilan Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.2 Penelitian Terdahulu

Hasil dari beberapa peneliti terdahulu akan digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan dalam peneliti yang dilihat pada tabel 2.2 sebagai berikut:

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

	Peneliti/Penulis dan Tahun	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
	Sri Wahyu Ningsih & Amir Hidayatulloh (2018)	Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Pemilik Restoran Untuk	Pemahaman (X1) Omset (X2) Pemeriksaan (X3)	kepatuhan pemilik restoran untuk membayarkan pajak restorannya dipengaruhi oleh

		Membayar Pajak Restoran	Sanksi (X4) Relasi Sosial (X5) Persaingan Sosial (X6) Kepatuhan wajib Pajak (Y)	pemahaman perpajakan yang dimilikinya serta sanksi yang akan diterima ketika pemilik restoran melanggar aturan tersebut. Akan tetapi, kepatuhan pemilik restoran untuk membayarkan pajak restorannya tidak dipengaruhi oleh omset, pemeriksaan, relasi sosial, maupun persaingan usaha.
2	Hellen dan Siti Khairani (2020)	Analisis Pengaruh Pemahaman Pajak, Keadilan Pajak dan Lingkungan Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Pemilik Online Shop (Studi Empiris Pada Pemilik Online Shop Fashion Wanita Pada Media Instagram Di Kota Palembang)	Pemahaman Pajak (X1) Keadilan Pajak (X2) Lingkungan Pajak (X3) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pemahaman Pajak, Keadilan Pajak, dan Lingkungan Pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak pemilik online shop fashion wanita di Kota Palembang, Pemahaman Pajak secara parsial berpengaruh kepatuhan dalam membayar pajak pemilik online shop fashion wanita di Kota Palembang, Keadilan Pajak secara parsial

				berpengaruh kepatuhan dalam membayar pajak pemilik online shop fashion wanita di Kota Palembang, Lingkungan Pajak secara parsial berpengaruh kepatuhan dalam membayar pajak pemilik online shop fashion wanita di Kota Palembang.
3	Juan Lie Savero dan Trisnadi Wijaya (2022)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM (Studi Pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur)	Pengetahuan Perpajakan (X1) Sosialisasi Perpajakan (X2) Sanksi Pajak (X3) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pelaku UMKM, Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pelaku UMKM, Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pelaku UMKM.
4	Steven Junior Ruslan dan Icha Fajriana (2020)	Pengaruh Kemudahan, Kesadaran, Dan Informasi Dalam Penggunaan	Kemudahan (X1) Kesadaran (X2) Informasi (X3) Kepatuhan	kemudahan penggunaan e-tax berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di

		E-Tax Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Kota Palembang	Wajib Pajak Restoran (Y)	kota palembang, kesadaran penggunaan e-tax berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di kotapalembang, informasi penggunaan e-tax berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di kota palembang.
5	Nadia Salsabila dan Imahda Khoiri Furqon (2020)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan Dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMK di Kota Pekalongan	Pengetahuan Perpajakan (X1) Ketegasan Sanksi Perpajakan (X2) Keadilan Perpajakan (X3) Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	Rekomendasi untuk memperkuat sosialisasi, transparansi dan pendidikan masyarakat Wajib Pajak KPP BAPPEDA Pekalongan dan peneliti lainnya bisa Tambahkan variabel seperti usia, tingkat pendidikan dan jenis kelamin Mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UKM
6	Annisa, Arrum, Nik Amah, Moh. Ubaidilah (2021)	Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib	Lingkungan Wajib Pajak (X1) Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X2) Kepatuhan Wajib Pajak	Religiusitas tidak memoderasi modernisasi sistem administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

		Pajak Orang Pribadi Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi.	Orang Pribadi (Y)	
7	Wulandari Agustiningsih (2016)	Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta	Penerapan E-Filing (X1) Tingkat pemahaman perpajakan (X2) kesadaran wajib pajak (X3) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Penerapan e-filing, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta.
8	Nurulita Rahayu (2017)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Pengetahuan Perpajakan (X1) Ketegasan Sanksi Pajak (X2) Tax Amnesty (X3) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	ada pengaruh positif pada pengetahuan perpajakan. Ini berarti bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan akan semakin tinggi pula keinginan wajib pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
9	Nindya Arofia, Nur Rahmanti Ratih, dan	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi	Kepatuhan Wajib Pajak (X1) Sanksi	Berdasarkan hasil uji t, faktor yang paling berpengaruh

	Eni Srihastuti (2019)	Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Nganjuk)	Perpajakan (X2) Kualitas Pelayanan Publik (X3) Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (X4)	antara kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan bermotor adalah sanksi perpajakan.
10	Triyani, Luluk (2017)	Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Sanksi Perpajakan (X3) Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (X4)	Secara simultan variabel pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan .kesadaran wajib Pajak , kualitas pelayanan , sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Sumber : Data yang diolah, 2022

2.3 Hipotesis

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

Pengetahuan adalah hasil dari pengetahuan manusia melalui kombinasi atau kerjasama antara subjek yang berpengetahuan dan objek yang diketahui. Segala sesuatu yang diketahui tentang suatu objek tertentu (Suriasumantri, 2017). Menurut Notoatmodjo, (2017) Pengetahuan adalah hasil persepsi manusia, atau hasil seseorang mengetahui tentang suatu objek melalui indera (mata, hidung,

telinga, dll). Oleh karena itu, pengetahuan mewakili berbagai hal yang diterima seseorang melalui panca indera. Singkatnya, pengetahuan pajak adalah kemampuan wajib pajak untuk mengetahui undang-undang perpajakan, baik dari segi tarif pajak berdasarkan undang-undang yang dibayarkan oleh wajib pajak maupun insentif pajak yang membantu mereka dalam kehidupan mereka (Utomo, 2011). Dengan memiliki pengetahuan perpajakan maka, wajib akan lebih mudah menjalankan kewajibannya, serta dengan memiliki pengetahuan perpajakan dapat memotivasi wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan dilakukan oleh Juan Lie Savero dan Trisnadi Wijaya (2020) yang dilakukan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang relevan diatas, maka dapat dirumuskan bahwa hipotesis pertama adalah sebagai berikut :

H1: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Kota Palembang

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

Menurut Asri (2009:5): “Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memahami kewajiban pajaknya.” Dimana kegiatan tersebut adalah:

1. Menghitung, bayar, laporkan beban dengan sengaja.
2. Menghitung, bayar, laporkan beban secara akurat.
3. Mengetahui peraturan dan pedoman pemungutan pajak.
4. Mewujudkan kemampuan pengeluaran untuk pendanaan negara.
5. Memahami bahwa komitmen pajak harus dilakukan sesuai pedoman yang relevan.

Dengan memiliki Kesadaran maka hal ini akan memberikan dorongan didalam diri wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya dalam membayar

pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandari Agustiningsih (2016) di KPP Pratama Yogyakarta. Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang relevan diatas, maka dapat dirumuskan bahwa hipotesis kedua adalah sebagai berikut :

H2: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Kota Palembang

3. Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

Ketegasan adalah tindakan paksaan untuk kebaikan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ketegasan berarti kepastian, kejelasan, dan keterangan. Dengan kata lain, penegasan diri adalah sikap ataupun tindakan terhadap pernyataan yang jelas dan tidak dapat disangkal. Sanksi berdasarkan KBBI merupakan “ suatu tindakan, hukuman, dan sebagainya untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan undang-undang”. Mardiasmo (2011:59) mengatakan “sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perpajakan maupun norma perpajakan akan dituruti/dipatuhi/ditaati oleh wajib pajak”. Dengan kata lain, sanksi pajak ialah solusi pencegahan agar wajib pajak taat serta tidak melanggar hukum ataupun norma perpajakannya. Dengan adanya penerapan sanksi yang tegas dari pelayanan fiskus maka wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak sebab, wajib pajak mengetahui konsekuensinya apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajibanya. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Nindya Arofia, Nur Rahmanti Ratih dan Eni Srihastuti (2019) yang dilakukan di Kabupaten Nganjuk.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nindya, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan publik didasarkan pada hasil uji t. Faktor yang paling berpengaruh di antaranya adalah Wajib Pajak dikenakan sanksi pajak. Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang relevan diatas, maka dapat dirumuskan bahwa hipotesis ketiga adalah sebagai berikut :

H3: Ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Kota Palembang

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

Kualitas pelayanan merupakan bentuk evaluasi konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dan tingkat pelayanan yang diharapkan. Jika layanan yang Anda terima atau kenali memenuhi harapan Anda, kualitas layanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan (Kotler,2009).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan. Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik pelayanan internal maupun eksternal, diharapkan dengan kualitas pelayanan yang baik terjadi peningkatan pembayaran pajak oleh wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Triyani , Luluk (2017) yang dilakukan di Samsat Grobogan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang relevan diatas, maka dapat dirumuskan bahwa hipotesis pertama adalah sebagai berikut :

H4: Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Kota Palembang.

5. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran

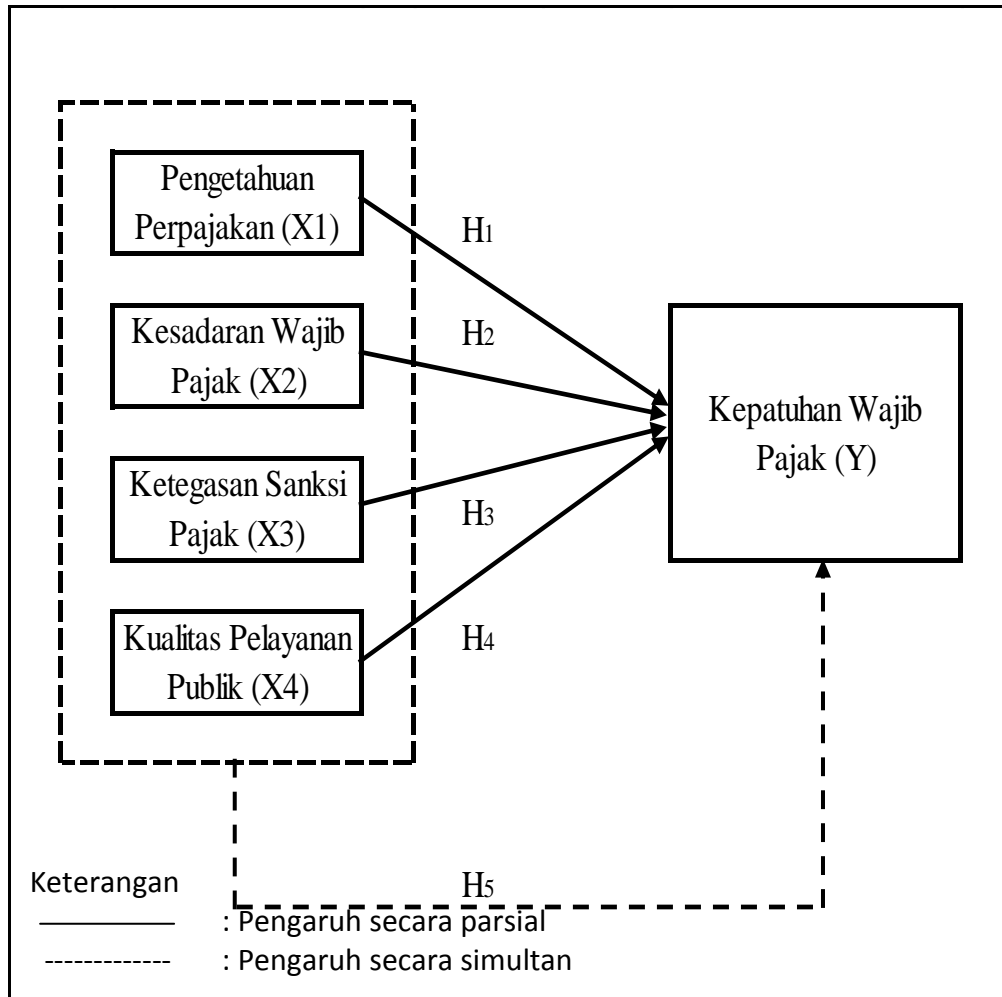
Menurut Gunadi (2013:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun layanan.

Hal ini didasarkan pada teori yang digunakan dan penelitian yang dilakukan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak, misalnya: Pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan yang tegas, kualitas pelayanan publik. Penjelasan adalah jika Wajib Pajak sudah mengetahui perpajakan, mengetahui pembayaran pajak, memahami sanksi yang dikenakan jika lalai membayar pajak, dan memberikan pelayanan prima maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan semakin tinggi. Dan sebaliknya, jika wajib pajak tidak mengetahui akan perpajakan, tidak sadar untuk membayar pajak, tidak mengerti sanksi yang akan diterima jika lalai dalam membayar pajak, dan tidak diberikan pelayanan yang terbaik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin rendah. Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang relevan diatas, maka dapat dirumuskan bahwa hipotesis adalah sebagai berikut :

H5: Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Ketegasan sanksi perpajakan, dan Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Kota Palembang.

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan rumusan masalah, maka penulis akan mengembangkan kerangka penelitian sebagai berikut:



Sumber: Penulis, 2022

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Berdasarkan gambar 2.1, peran kerangka pemikiran sangat penting menggambarkan dengan objek yang akan diteliti dan untuk menganalisis sejauh mana kekuatan variabel bebas yaitu Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Publik