

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kepatuhan Wajib Pajak**

##### **1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan pajak merupakan isu yang sering muncul, baik di negara maju maupun negara berkembang. Menurut Zulma (2020), kepatuhan pajak didefinisikan sebagai tingkat sejauh mana wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Sementara itu, Tahar dan Rachman (2014) menyatakan bahwa kepatuhan pajak adalah bentuk tanggung jawab wajib pajak, tidak hanya kepada pemerintah dan masyarakat, tetapi juga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada Tuhan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan terhadap pajak seharusnya dilandasi oleh kesadaran pribadi dari setiap wajib pajak, dengan berpedoman pada ketentuan dalam undang-undang dan peraturan perpajakan. Langkah ini juga menjadi bagian dari strategi pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara, khususnya dari sektor pajak.

Kepatuhan pajak dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu: a. Kepatuhan Administratif, yaitu ketaatan terhadap ketentuan administratif seperti ketepatan waktu dalam menyampaikan laporan dan melakukan pembayaran pajak. b. Kepatuhan Teknis, yakni kepatuhan terhadap prosedur dan mekanisme teknis dalam pembayaran pajak.

Secara umum, kepatuhan pajak mencerminkan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menjadi wajib pajak patuh berarti bersikap disiplin dan taat terhadap aturan. Perlu dicatat, besarnya jumlah pajak yang dibayarkan tidak selalu menunjukkan tingkat kepatuhan. Seseorang yang membayar pajak dalam jumlah besar belum tentu tergolong sebagai wajib pajak patuh apabila masih memiliki tunggakan atau melakukan keterlambatan dalam penyetoran pajak (Anggriawan, 2020).

## 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kristanto (2017) faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

### a. Pemahaman Tentang Sistem Self Assessment

Pemahaman tentang sistem pemungutan pajak dengan memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang wajib pajak.

### b. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas harus memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum dan kualitas pelayan dapat diukur dengan Kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan

dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya oleh aparat.

c. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku.

d. Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan wajib pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya dan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan wajib pajak.

e. Persepsi Wajib

Pajak terhadap Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak.

3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Sedangkan menurut Friani (2024) indikator kepatuhan wajib pajak terdiri dari 4 poin, yaitu:

- a. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri, yaitu wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif maupun objektif wajib mendaftarkan diri pada KPP terdekat dari tempat tinggal atau

tempat kegiatan usaha wajib pajak untuk kemudian memperoleh NPWP.

- b. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, yaitu pajak yang telah dihitung kemudian disetorkan ke kas negara melalui bank.
- c. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan, yaitu pembayaran tunggakan pajak yang terutang dimana jumlah pajak tersebut belum dilunasi oleh wajib pajak setelah jatuh tempo
- d. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan, yaitu wajib pajak diwajibkan untuk mengisi dan menyampaikan SPT kepada Kantor Pelayanan Pajak dengan batas waktu penyampaian untuk SPT Masa paling lambat 20 hari setelah akhir masa pajak, sedangkan untuk SPT Tahunan paling lambat 3 bulan untuk wajib pajak orang pribadi dan 4 bulan untuk wajib pajak badan setelah akhir tahun pajak

## **2.2 Pemahaman Regulasi Pajak**

### **1. Pengertian Regulasi Pajak**

Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-undang serta tata cara perpajakan yang berlaku dan menerapkannya untuk melaksanakan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak tepat waktu, melaporkan SPT, dan lain sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang peraturan perpajakan maka secara otomatis

kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat (Wilestari & Ramadhani, 2020)

## 2. Indikator Regulasi Pajak

Indikator pemahaman perpajakan yang digunakan dalam penelitian adalah pengetahuan perpajakan dengan Ketentuan Umum Perpajakan, antara lain yaitu :

### a. Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

#### 1) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

##### a) Pengertian NPWP Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

merupakan suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak. Setiap Wajib Pajak hanya diberikan satu NPWP. Nomor Pokok Wajib Pajak juga dipergunakan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan (Wilestari & Ramadhani, 2020).

##### b) Pendaftaran NPWP Undang-undang NO.16 Tahun 2009

menyatakan bahwa setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi pernyataan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau

tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak.

c) Penghapusan NPWP Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dilakukan Direktur Jenderal Pajak apabila :

1. Diajukan permohonan penghapusan NPWP oleh Wajib Pajak dan atau ahli warisnya apabila Wajib Pajak sudah tidak memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan;
  2. Wajib Pajak badan dilikuidasi karena penghentian atau penggabungan usaha;
  3. Wajib Pajak bentuk usaha tetap menghentikan kegiatan usahanya di Indonesia;
  4. Wajib Pajak orang pribadi wanita menikah dan tidak melaksanakan kewajiban pajak sendiri;
  5. Wajib Pajak yang piutangnya dihapuskan akibat tidak memiliki kekayaan atau meninggal tanpa warisan.
- Direktorat Jenderal Pajak setelah melakukan pemeriksaan harus memberikan keputusan atas permohonan penghapusan NPWP dalam jangka waktu 6 (enam) bulan untuk Wajib Pajak orang pribadi atau 12 (dua belas) bulan untuk Wajib Pajak

badan, sejak tanggal permohonan diterima secara lengkap (Wilestari & Ramadhani, 2020).

b. Fungsi Perpajakan Menurut Gregorius Koyongian et al. (2022)

Ada dua fungsi pajak, yaitu :

- 1) Fungsi anggaran (budgetair) Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- 2) Fungsi mengatur (cregulerend) Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

### **2.3 Kepercayaan kepada Fiskus**

#### **1. Pengertian Kepercayaan kepada Fiskus**

Kepercayaan kepada fiskus merujuk pada keyakinan wajib pajak bahwa otoritas pajak akan bertindak secara adil, transparan, dan profesional dalam menjalankan tugasnya. Kepercayaan ini menjadi dasar penting dalam mendorong kepatuhan sukarela wajib pajak. Menurut Bornman (2015), kepercayaan terhadap otoritas pajak berkaitan erat dengan persepsi wajib pajak terhadap keadilan prosedural, legitimasi otoritas, dan identifikasi sosial. Ketika wajib pajak merasa diperlakukan dengan adil dan dihormati, mereka cenderung lebih percaya dan patuh terhadap kewajiban perpajakan.

Pendekatan yang menghormati dan memperlakukan wajib pajak dengan sopan terbukti meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan. Penelitian oleh Khan dan Nuryanah (2023) menunjukkan bahwa perlakuan yang menghormati dari petugas pajak memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara pendekatan otoriter justru menurunkan tingkat kepatuhan.

## 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan kepada Fiskus

Beberapa faktor utama yang memengaruhi kepercayaan wajib pajak terhadap fiskus antara lain:

### a. Keadilan Prosedural

Keadilan dalam proses administrasi perpajakan, seperti konsistensi, transparansi, dan kesempatan untuk didengar, meningkatkan persepsi positif wajib pajak terhadap otoritas pajak. Menurut Pratiwi et al. (2024), keadilan prosedural berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui norma pribadi sebagai variabel intervening.

### b. Legitimasi Otoritas Pajak

Legitimasi mencerminkan penerimaan wajib pajak terhadap otoritas pajak sebagai lembaga yang sah dan berwenang. Bornman (2015) menyatakan bahwa legitimasi otoritas pajak diperoleh ketika wajib pajak merasa bahwa otoritas tersebut

bertindak sesuai dengan nilai-nilai moral dan etika yang diakui bersama.

c. Perlakuan yang Menghormati

Perlakuan yang sopan, ramah, dan menghormati dari petugas pajak dapat membangun kepercayaan wajib pajak. Studi oleh Khan dan Nuryanah (2023) menegaskan bahwa pendekatan yang menghormati lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan dibandingkan pendekatan otoriter.

d. Norma Sosial dan Pribadi

Norma sosial dan pribadi yang mendukung kepatuhan pajak dapat memperkuat kepercayaan terhadap fiskus. Pratiwi et al. (2024) menemukan bahwa norma pribadi berperan sebagai variabel intervening yang signifikan antara keadilan prosedural dan kepatuhan wajib pajak.

e. Pengetahuan Subjektif tentang Pajak

Pemahaman wajib pajak terhadap sistem perpajakan dapat memengaruhi tingkat kepercayaan mereka terhadap otoritas pajak. Bornman (2015) menyebutkan bahwa pengetahuan subjektif tentang pajak berkontribusi pada pembentukan kepercayaan terhadap fiskus.

3. Indikator Kepercayaan kepada Fiskus

Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap fiskus (Khan & Nuryanah, 2023) meliputi:

a. Persepsi terhadap Keadilan Prosedural

Menilai sejauh mana wajib pajak merasa bahwa proses administrasi pajak dilakukan secara adil dan transparan.

b. Persepsi terhadap Legitimasi Otoritas Pajak

Mengukur tingkat penerimaan wajib pajak terhadap otoritas pajak sebagai lembaga yang sah dan berwenang.

c. Pengalaman Interaksi dengan Petugas Pajak

Menilai kualitas interaksi wajib pajak dengan petugas pajak, termasuk sikap sopan, ramah, dan menghormati.

d. Kepuasan terhadap Layanan Perpajakan

Mengukur tingkat kepuasan wajib pajak terhadap layanan yang diberikan oleh otoritas pajak, seperti kemudahan akses informasi dan pelayanan yang efisien.

e. Tingkat Pengetahuan tentang Perpajakan

Menilai sejauh mana wajib pajak memahami sistem perpajakan, yang dapat memengaruhi kepercayaan mereka terhadap fiskus.

## **2.4 Pelayanan Fiskus**

### **1. Pengertian Pelayanan Fiskus**

Pelayanan fiskus merujuk pada segala bentuk layanan yang diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak dalam rangka memenuhi hak dan kewajiban perpajakan. Pelayanan ini mencakup penyediaan informasi, bantuan administrasi, serta penanganan keluhan dan pengaduan dengan tujuan meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak.

Menurut Antari dan Supadmi (2019), pelayanan fiskus adalah sikap atau perbuatan petugas pajak dalam membantu wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang baik ditandai dengan pemberian informasi yang akurat, pelayanan yang cepat dan tepat, serta sikap ramah dan profesional dari petugas pajak.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menekankan pentingnya pelayanan prima yang berkualitas tinggi, berbasis kompetensi, dan didukung oleh integritas serta profesionalisme yang tinggi. Hal ini sejalan dengan visi DJP untuk menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat (DJP, 2017).

## 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Fiskus

Beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan fiskus antara lain:

### a. Kompetensi Petugas Pajak

Kompetensi petugas pajak, termasuk pengetahuan dan keterampilan dalam bidang perpajakan, sangat menentukan

kualitas pelayanan yang diberikan. Petugas yang kompeten mampu memberikan informasi yang akurat dan pelayanan yang efisien kepada wajib pajak.

b. Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, seperti fasilitas pelayanan yang nyaman dan teknologi informasi yang canggih, mendukung kelancaran proses pelayanan fiskus. Infrastruktur yang baik memungkinkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien.

c. Sistem Administrasi yang Efisien

Prosedur administrasi yang sederhana dan jelas mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sistem administrasi yang efisien mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan dalam proses perpajakan.

d. Sikap dan Perilaku Petugas Pajak

Sikap ramah, sopan, dan profesional dari petugas pajak meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan. Perilaku petugas yang baik menciptakan suasana pelayanan yang positif.

e. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan fiskus, seperti e-filing dan e-billing, mempermudah wajib pajak dalam

melaksanakan kewajiban perpajakan secara online. Pemanfaatan teknologi meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

### 3. Indikator Pelayanan Fiskus

Indikator pelayanan fiskus dapat diukur melalui beberapa aspek (Waskito Erdi, 2024), antara lain:

#### a. Keandalan (Reliability)

Kemampuan petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Keandalan mencakup ketepatan waktu dan akurasi dalam memberikan layanan

#### b. Daya Tanggap (Responsiveness)

Kesediaan dan kemampuan petugas pajak dalam membantu wajib pajak serta memberikan pelayanan dengan cepat. Daya tanggap mencerminkan kecepatan dalam menangani permintaan dan keluhan wajib pajak.

#### c. Jaminan (Assurance)

Pengetahuan dan kesopanan petugas pajak serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan kepercayaan wajib pajak. Jaminan mencakup kompetensi dan kredibilitas petugas dalam memberikan pelayanan.

#### d. Empati (Empathy)

Perhatian dan kepedulian petugas pajak terhadap kebutuhan dan permasalahan wajib pajak. Empati mencerminkan sikap peduli dan pemahaman terhadap kondisi wajib pajak.

e. Bukti Fisik (Tangibles)

Penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan, dan personel petugas pajak. Bukti fisik mencakup kebersihan, kenyamanan, dan kerapian lingkungan pelayanan.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

| No. | Nama/Tahun Penelitian             | Judul Penelitian                                                                                                 | Variabel                                                                                                 | Metode Penelitian                                | Hasil Penelitian                                                                                                                                                         |
|-----|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Aishy, Sasoko & Sitompul (2024)   | Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pulo Gadung       | Kualitas Pelayanan Fiskus (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik); Kepatuhan Wajib Pajak | Kuantitatif; Kuesioner; Analisis Deskriptif      | Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; skor rata-rata responden 4,25–4,62 menunjukkan pelayanan yang baik meningkatkan kepatuhan. |
| 2   | Yusuf, Hasbudin & Ramadhan (2023) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Kendari) | Kualitas Pelayanan Fiskus; Kepatuhan Wajib Pajak                                                         | Kuantitatif; Kuesioner; Regresi Linear Sederhana | Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; indikator dominan adalah penanganan                                         |

|   |                          |                                                                                                                                      |                                                                                                |                                                 |                                                                                                                                                                          |
|---|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                          |                                                                                                                                      |                                                                                                |                                                 | masalah dengan cepat.                                                                                                                                                    |
| 3 | Kambey & Kewo (2024)     | Analisis Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi                                                      | Kualitas Pelayanan Fiskus; Kepatuhan Wajib Pajak                                               | Kualitatif; Deskriptif; Wawancara               | Pelayanan fiskus yang baik meningkatkan kepatuhan wajib pajak; wajib pajak memahami kewajiban mereka dan merasa pelayanan fiskus memadai.                                |
| 4 | Cahyani & Musmini (2023) | Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendapatan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor | Pengetahuan Perpajakan; Tingkat Pendapatan; Kualitas Pelayanan Fiskus; Kepatuhan Wajib Pajak   | Kuantitatif; Kuesioner; Regresi Linear Berganda | Pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; tingkat pendapatan tidak berpengaruh signifikan. |
| 5 | Arrazaq & Muslim (2023)  | Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kondisi Keuangan          | Kualitas Pelayanan Fiskus; Kesadaran Pajak; Kondisi Keuangan (Moderasi); Kepatuhan Wajib Pajak | Kuantitatif; SEM-PLS; Kuesioner                 | Kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; kondisi keuangan memoderasi                             |

|  |  |                                       |  |  |                                      |
|--|--|---------------------------------------|--|--|--------------------------------------|
|  |  | Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi |  |  | hubungan tersebut secara signifikan. |
|--|--|---------------------------------------|--|--|--------------------------------------|

## 2.6 Pengembangan Hipotesis

Pengembangan hipotesis dalam penelitian ini didasarkan pada teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Hipotesis dirumuskan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak.

### 2.6.1 Pemahaman Regulasi Pajak Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman regulasi pajak merujuk pada sejauh mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan mampu menerapkan peraturan perpajakan yang berlaku. Pemahaman yang baik terhadap regulasi pajak dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian oleh Desi Rachmawati Kencana Sari (2023) menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bogor. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka.

Demikian pula, penelitian oleh Giawa (2023) di KPP Pratama Medan Polonia menemukan bahwa pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan pentingnya edukasi dan sosialisasi peraturan perpajakan kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan mereka.

Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah:

Jurnal UBS

H1: Pemahaman regulasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **2.6.2 Kepercayaan kepada Fiskus Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepercayaan kepada fiskus mencerminkan keyakinan wajib pajak terhadap integritas, keadilan, dan kompetensi otoritas pajak dalam menjalankan tugasnya. Kepercayaan ini dapat mempengaruhi sikap dan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian oleh Ali (2009) menunjukkan bahwa kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, dengan persepsi keadilan pajak sebagai variabel intervening. Hasil ini

mengindikasikan bahwa kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak dapat meningkatkan kepatuhan mereka.

Selain itu, penelitian oleh Ibrahim et al. (2020) menemukan bahwa kepercayaan publik terhadap pemerintah berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepercayaan ini dibangun melalui transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan yang adil dari otoritas pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah:

H2: Kepercayaan kepada fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2.6.3 Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan fiskus mencakup segala bentuk layanan yang diberikan oleh otoritas pajak kepada wajib pajak, seperti penyediaan informasi, bantuan administrasi, dan penanganan keluhan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh Aishy et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pulo Gadung. Indikator pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan.

Kemudian penelitian oleh Ramadhani dan Umaimah (2023) menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening. Hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang baik dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah:

H3: Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 2.7 Model Penelitian

**Gambar 2.1 Model Penelitian**

