

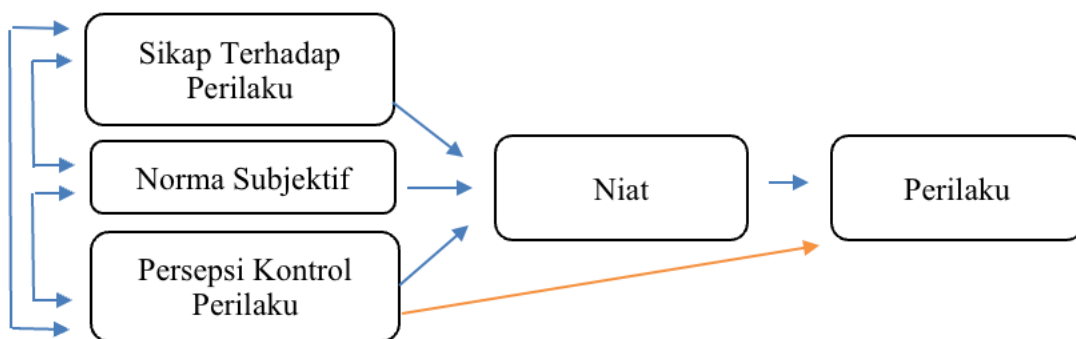
BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Theory of Planned Behavior

Perilaku yang tiap individu tampilkan sangatlah beragam serta unik. Perihal itu membuat para ahli tertarik guna mengkaji mengenai perilaku individu. Ada banyak teori yang menjabarkan mengenai determinan perilaku individu. Pada Teori hasil pengembangan Ajzen (1991) menegaskan bahwasanya sikap mempengaruhi perilaku pada saat proses pengambilan keputusan dilakukan secara hati - hati dan memiliki alasan sebagai mediator yang dapat mempengaruhi hal tertentu. Kepatuhan dapat dipahami sebagai suatu tindakan atau perilaku yang sesuai dengan aturan serta peraturan yang ada. Dalam Konteks ini, *Theory of Planned Behavior* dapat dihubungkan dengan kepatuhan kepada teori ini yang dapat digunakan untuk memprediksi perilaku seseorang dalam mematuhi aturan serta peraturan.



Sumber : *Organizational Behavior and Human Decision Processes*.

Gambar 2.1 Theory Of Planned Behavior

Pada Gambar 2.1, Panah dari Persepsi Kontrol Perilaku ke Niat Menunjukkan bahwa semakin seseorang merasa mampu dan mempunyai sumber daya guna menjalankan perilakunya, semakin kuat niatnya. Panah langsung dari Persepsi Kontrol Perilaku ke Perilaku, Menggambarkan bahwa kontrol aktual yang dirasakan individu terhadap perilaku juga dapat secara langsung memprediksi apakah perilaku itu akan dilakukan, terlepas dari niatnya. Ini karena terkadang ada faktor-faktor di luar kendali niat yang dapat memfasilitasi atau menghambat perilaku.

Secara singkat, Persepsi Kontrol Perilaku adalah komponen kunci dalam TPB yang menjelaskan bagaimana keyakinan individu tentang kemampuan dan kendali mereka atas suatu tindakan dapat memengaruhi niat mereka, dan pada akhirnya, apakah mereka benar-benar akan melakukan perilaku tersebut. Semakin tinggi persepsi kontrol yang dimiliki seseorang, semakin besar kemungkinan mereka akan niat dan akhirnya mematuhi aturan atau melakukan perilaku yang direncanakan.

Ada faktor faktor yang menyebabkan terjadinya suatu niat dan berperilaku (Sulasmini 2021), yaitu:

1. Faktor Keyakinan perilaku, penerimaan suatu individu atas keyakinan hasil mereka dan suatu evaluasi atas keyakinan tersebut. Keyakinan dan Evaluasi hasil dari mereka menunjukkan berbagai sikap seseorang percaya bahwa perilaku tersebut akan membawa hasil yang positif atau bermanfaat, maka mereka lebih cenderung memiliki sikap yang positif terhadap perilaku itu. Kebalikannya, manakala individu mempercayai bahwasanya perilaku tersebut akan membawa hasil yang negatif atau merugikan, mereka akan cenderung memiliki sikap negatif terhadap perilaku tersebut.

2. Keyakinan Normatif, biasa disebut kepercayaan normatif yang didasarkan pada ekspektasi normatif individu lainnya terhadapnya juga kesediaannya guna menjunjung tinggi harapan tersebut.
3. Control Beliefs, penerimaan atas segala sesuatu yang bertentangan atau merusak pernyataan yang dibuat dalam laporan, serta persepsi individu terhadap suatu point kunci.

Dalam konteks kepatuhan wajib pajak, *Theory Of Planned Behavior* mampu membantu memahami bagaimana sikap Individu terhadap *privilege tax payer*, dugaan terhadap sanksi perpajakan, serta preferensi risiko yang dapat mempengaruhi niat dan perilaku mereka terkait dengan kewajiban perpajakan serta mempertimbangkan beberapa faktor yang dapat dirancang strategi yang lebih efektif dalam mendorong tingkat kepatuhan WP.

Theory Of Planned Behavior (TPB) dipilih sebagai teori dasar karena memiliki komponen yang mempunyai relevansi guna menguraikan perilaku WP guna mematuhi kewajibannya dalam pajak terutama dalam konteks pembayaran PBB. Komponen seperti sikap terhadap adanya perilaku serta norma subjektif, memiliki peran yang jelas dalam membentuk niat serta perilaku itu sendiri sebagai wajib pajak. Melalui pemanfaatan TPB selaku dasar teori, riset ini mampu memberikan pemahaman yang lebih terkait sejumlah faktor yang memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PBB. Hasil riset dapat membantu pemerintah guna merancang strategi secara lebih efektif dalam mengoptimalkan kepatuhan pajak. Teori riset ini memberi landasan yang kuat guna menjelaskan hubungan antar variabel secara komprehensif.

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

4. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak ialah sebuah kondisi di mana WP patuh serta sadar akan pemenuhan kewajibannya dalam perpajakan dan memahami semua ketentuan perpajakan yang berlangsung, paham dalam pengisian formulir pajak secara lengkap, menghitung sekaligus membayar pajaknya tepat pada waktunya (Hidayat & Gunawan, 2022). Kesadaran ini tidak hanya muncul karena sanksi atau tekanan, tetapi juga karena pemahaman tentang peran pajak dalam pembangunan negara. Karena itu, faktor-faktor seperti pendidikan pajak yang baik, kemudahan dalam mendapatkan informasi, serta persepsi bahwa sistem pajak adil sangat penting dalam membentuk sikap patuh terhadap pajak. Dengan demikian, sikap patuh terhadap pajak menunjukkan hubungan yang rumit antara pengetahuan, sikap, dan kontrol individu terhadap kewajiban pajaknya.

Berdasarkan definisi diatas, kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan sekaligus menjalankan kewajibannya dalam ihwal pajak sebagaimana ketentuan perundangan, Merujuk pada pendapat (Hidayat & Gunawan, 2022) terdapat kedua jenis kepatuhan pajak, yakni:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan fomal merupakan wajib pajak melaksanakan pemenuhan perpajakannya sebagaimana regulasi perpajakan yang berlaku.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan ini merupakan ketentuan perpajakan yang secara hakikat terpenuhi oleh wajib pajak sebagaimana regulasi perpajakan.

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Moridu et al., 2022) mengatakan bahwa terdapat beberapa indikator yang memengaruhi kepatuhan WP, mencakup:

- Kepatuhan wajib pajak guna mendaftarkan dirinya. Mereka memiliki kesadaran guna mendaftarkan diri untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar perpajakan sebagaimana peraturan perundangan perpajakan yang berlaku.
- Melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT) SPT digunakan WP guna memberi pelaporan penghitungan pajak. SPT wajib dilaporkan sesuai tenggat waktu sebagaimana sudah ditetapkan.
- Menghitung dan membayar pajak terutang. Wajib pajak perlu menghitung serta membayarkan pajak terutangnya sebagaimana regulasi yang telah ditetapkan.
- Melakukan pembayaran tunggakan. Wajib pajak diharuskan membayarkan utang pajak yang belum terlunasi serta manakala belum dilakukan pelunasan wajib pajak akan dikenakan sanksi perpajakan.

2.1.3 Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada Pengetahuan kepatuhan wajib pajak adanya pemahaman mengenai fungsi pajak dengan menunjukkan bahwa adanya pengetahuan mengenai regulasi perpajakan yang termasuk fungsi pajak yang memengaruhi secara positif Pemahaman mengenai fungsi pajak, bahwasanya pemahaman peraturan perpajakan, termasuk persyaratan dan prosedur pembayaran pajak, secara positif signifikan memengaruhi kepatuhan WPOP. Menurut Herviana & Halimatusadiah (2022) Pengetahuan wajib pajak mengacu kepada pemahaman individu mengenai peraturan perpajakan yang berlaku, termasuk kewajiban, hak, dan prosedur perpajakan yang

harus diikuti. Baiknya pemahaman mengenai peraturan perpajakan diharap bisa menjadikan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan pemenuhan kewajibannya dalam perpajakan meningkat.

2.1.4 Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada Kesadaran Kepatuhan WP mencakup tindakan positif yang dijalankan oleh wajib pajak guna memenuhi kewajibannya secara sadar dan ikhlas. Kepatuhan ini tidak hanya melibatkan individu, melainkan juga objek maupun pelbagai benda alam lainnya. Menurut Sumiati Boam (2021), pemahaman tentang pajak sangat krusial guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pada riset tersebut, terlihat bahwa pemahaman yang baik terhadap peraturan, termasuk tenggat waktu pembayaran, memberikan kontribusi sebesar 63% pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Perihal tersebut memperlihatkan betapa pentingnya pemahaman yang mendalam terhadap aturan pajak dalam meningkatkan kepatuhan.

Kesopanan serta Sikap Positif Meningkatkan suatu kepuasan terhadap Wajib Pajak. Di Unit Pelayanan Terpadu Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar menunjukkan bahwa perilaku aparat pajak, termasuk kesopanan, memengaruhi kualitas layanan serta kepuasan wajib pajak secara positif signifikan. Indikator perilaku aparat yang diteliti meliputi kepedulian, kedisiplinan, tanggung jawab, keadilan, serta kesopanan. Menurut Valentina Pradnya Sari (2020) Hasil penelitian ini menegaskan bahwa perilaku yang sopan dan positif dari petugas pajak mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak. Dalam upaya meningkatkan kesadaran maupun kepatuhan wajib pajak guna melaksanakan kewajibannya, pelayanan fiskus

terhadap wajib pajak sangat memiliki andil.

2.2 Penelitian Terdahulu

Riset terkait kepatuhan wajib pajak, khususnya pada konteks PBB, telah banyak dilakukan dalam beberapa tahun terakhir, mengingat pentingnya penerimaan pajak daerah dalam mendukung pembangunan wilayah. Berbagai studi terdahulu menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak terpengaruh akan kombinasi faktor internal, misalnya kesadaran, pengetahuan, hingga motivasi, serta faktor eksternal, semisal pelayanan fiskus, sistem pemungutan, dan lingkungan sosial. Kajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya menjadi penting untuk memahami dinamika kepatuhan pajak secara komprehensif serta untuk mengidentifikasi celah kajian yang belum terungkap, terutama pada tingkat lokal. Oleh karena itu, tinjauan ini difokuskan pada studi-studi yang membahas pengaruh faktor internal maupun eksternal pada kepatuhan wajib pajak, sebagai landasan guna menganalisis kondisi di Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang. Tabel riset sebelumnya yang menjadi landasan penulis sebagaimana berikut.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (tahun)	Variabel Penelitian	Instrumen Analisis	Temuan Analisis
1.	Indriyasari, W. V. & Maryono, M. (2022)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Independen: Pendapatan Masyarakat, Tingkat Pendidikan, Pengetahuan Perpajakan	Regresi Linier Berganda	Ketiga variabel independen memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB secara signifikan.

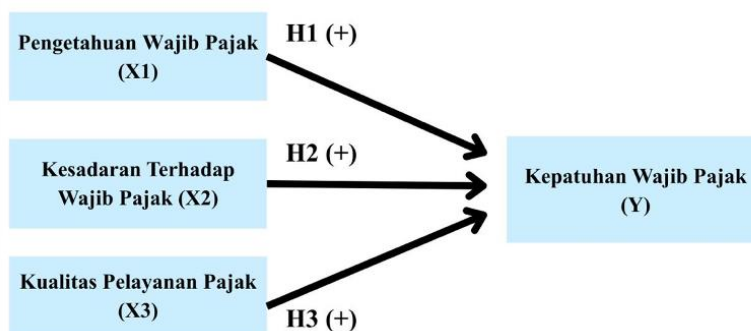
2.	Yuwita Ariessa Pravasanti (2020)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Independen: Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Prosedur Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak	Analisis Regresi Linier berganda, Uji F dan Uji t	Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Prosedur Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak secara bersamaan memengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan Faktor internal dan eksternal memengaruhi kepatuhan wajib pajak guna membayar PBB secara signifikan.
3.	Kartikasari, I. A. & Estiningrum, S. D. (2022)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Independen: Internal: Kesadaran Wajib Pajak Eksternal: Sosialisasi Perpajakan, Jenis Pekertaan dan Usia	SPSS	Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
4.	Ratna Wulandari, (2023)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Independen: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Variabel	Anslisis Regresi Linier Berganda dan Uji Instrument	Kualitas pelayanan memengaruhi kepatuhan wajib pajak secara positif.
5.	Wulandari, N. & Wahyudi, D. (2022)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Independen: Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak	Regresi Linier Berganda	Semua variabel independen secara positif signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.
6.	Achmad, dkk (2021)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Dalam membayar PBB Independen: Pengetahuan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak	Uji Asumsi Klasik, uji Normalitas, Uji Heteroskedastis, Uji Multikolinearitas, dan Uji F	Pengetahuan Pajak serta Kesadaran Wajib Pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB secara positif

7.	Herman dan Dharma (2020)	Dependen: Penerimaan PBB Daerah Independen: Kinerja Pelayanan Aparatur Daerah	Analisis Data	Kinerja Aparatur Daerah dalam Pelayanan PBB sudah dilakukan secara responsif, responsibilitas dan akuntabilitas.
8.	Nanang Yusroni, Umar Chadhiq (2022)	Dependen: Partisipasi Masyarakat dalam Membayar PBB Independen: Sikap Wajib Pajak, Status Sosial Ekonomi	Uji Validitas dan Reliabilitas, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji t, Uji F, Koefisien Determinasi	Sikap dan status sosial ekonomi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap partisipasi masyarakat dalam membayar PBB di wilayah KPP Semarang Barat.
9.	Felix Kusuma Fulyanto (2022)	Dependen: Taxpayer Compliance Independen: Knowledge, Tax Socialization, Tax Services, Tax Sanctions	Uji Validitas dan Reliabilitas, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji t, Uji F, Koefisien Determinasi	Pengetahuan, layanan perpajakan, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pekerjaan bebas, serta Sosialisasi pajak tidak memiliki pengaruh signifikan, kemungkinan karena metode sosialisasi yang kurang relevan atau tidak menjangkau semua wajib pajak
10.	Syamsul Bahri (2020)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Independen: Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kualitas Sistem Administrasi Perpajakan, Lingkungan Sosial	Uji Validitas Uji Reliabilitas	Kesadaran wajib pajak berperan sebagai variabel intervening yang memediasi secara signifikan hubungan antara faktor-faktor tersebut dengan kepatuhan wajib pajak.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan deskripsi dari hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen (Maf'ulah Hidayatul, 2020). Variabel independen terdiri atas variabel Pengetahuan, Kesadaran serta Kualitas Pelayanan Pajak. Sedangkan Variabel Dependen terdiri atas kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan wilayah kota Semarang. Kerangka konseptual atau pemikliran bertujuan untuk menjawab dan menyelesaikan permasalahan yang mempengaruhi antar variabel.

Wajib pajak bertindak dengan hati-hati ketika merasa telah memenuhi kewajibannya. Membayar pajak tanpa paksaan, memahami bahwa sanksi pajak merugikan individu dan negara, dan sosialisasi juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, selain itu tingkat pendapatan dijadikan sebagai alasan untuk tidak patuh membayar pajak. Sehingga tingkat pendapatan juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka peneliti menguji pengetahuan dan kesadaran wajib pajak (X1), kualitas pelayanan pajak (X2), terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Simpulan pernyataan singkat menurut landasan teori serta riset sebelumnya mengenai jawaban sementara dari permasalahan yang dikaji disebut dengan hipotesis. Pengembangannya berlandaskan teori yang mempunyai relevansi serta logika kausal yang dilandasi oleh teori yang tersedia didukung penelitian penelitian terdahulu, penjabaran hipotesis yang dipakai pada riset ini sebagaimana:

2.4.1 Pengaruh Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan dapat disebarkan melalui berbagai cara yang dapat dikategorikan sebagai formal dan informal untuk meningkatkan kesadaran tentang pajak. Ilmu perpajakan ialah ihwal terpenting serta mendasar guna dipahami oleh individu. Selain itu, pembayaran pajak selalu terhubung dengan peraturan perpajakan yang berlaku dalam berbagai kondisi, di mana pajak dianggap sebagai kewajiban yang harus dipenuhi demi kepentingan masyarakat. Menurut Kusumaningrum, A. A., dkk. (2020), pengetahuan secara baik mengenai perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak guna menjalankan pemenuhan kewajibannya dalam perpajakan. Makin tingginya taraf pengetahuan perpajakan, makin mudah bagi WP untuk menunaikan kewajibannya dalam perpajakan.

Wajib pajak yang paham aturan perpajakan akan lebih tahu hak dan kewajibannya, seperti cara menghitung, melaporkan, serta membayar pajak sebagaimana regulasi yang berlaku. Dengan pengetahuan ini, mereka lebih mungkin melakukan kepatuhan karena menyadari risiko hukum jika tidak mematuhi aturan, serta manfaat yang bisa didapatkan dari kepatuhan tersebut. Penelitian Nugroho & Utami (2020) dan Rahmawati & Yulianto (2022) memperlihatkan bahwasanya pengetahuan perpajakan mempunyai dampak besar pada taraf kepatuhan wajib pajak. Perihal tersebut dikarenakan pengetahuan perpajakan berperan penting

dalam membentuk perilaku patuh wajib pajak, baik secara logis, perasaan, maupun sosial. Karenanya, pengetahuan perpajakan disebut menjadi faktor krusial guna meningkatkan kepatuhan pajak, terutama bagi wajib pajak pribadi maupun pengusaha mikro, kecil, dan menengah.

Pengetahuan yang wajib pajak miliki memengaruhi niat dan caranya mematuhi kewajiban perpajakan. Dengan meningkatnya sikap positif terhadap pajak dan adanya norma sosial yang mendorong kepatuhan, wajib pajak lebih cenderung mematuhi aturan pajak. Oleh karena itu, upaya menyebarkan pengetahuan tentang pajak, baik melalui cara resmi maupun tidak resmi, merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan, terutama pada individu. Berdasarkan Teori yang digunakan, norma subjektif menunjukkan bagaimana seseorang memandang apa yang dianggap benar atau salah oleh orang-orang di sekitarnya. Dengan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik, seseorang akan lebih sadar tentang norma sosial yang mendukung kepatuhan terhadap pajak. Jika seseorang merasa lingkungan sosialnya mendukung pembayaran pajak, mereka condong lebih mematuhi kewajiban perpajakan mereka.

H1: Pengetahuan Wajib Pajak Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Secara Positif.

2.4.2 Pengaruh Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada peningkatan suatu pendapatan negara lewat pajak, ada pertentangan ketika seorang WP menjalankan pemenuhan kewajibannya, serta ada 2 pelanggaran yang kelegalitasannya dijadikan sebagai pembeda di mana *tax evasion* bersifat ilegal serta *tax avoidance* sifatnya legal, namun sama-sama ditujukan guna menggelapkan pajaknya. Kejujuran serta kesediaan guna menjalankan pemenuhan kewajibannya guna membayarkan pajak menjadi cerminan kesadaran wajib pajak dikarenakan perihal tersebut tampak

berdasarkan pemahamannya mengenai fungsi perpajakan sekaligus keseriusannya guna menyampaikan maupun membayarkan pajaknya. Menurut Hardiningsih et, al., (2020) perilaku yang dirasakan terkait keyakinan, pengetahuan, serta penalaran yang bisa ditindaklanjuti guna merangsang kepatuhan atas sistem perpajakan kini menjadi cerminan dari persepsi wajib pajak. Saat pemikiran wajib pajak terbuka, menjadikannya condong guna lebih mematuhi regulasi perpajakan.

Kesadaran wajib pajak merujuk pada sikap sukarela WP guna menjalankan pemenuhan kewajiban guna membayarkan pajaknya tanpa adanya paksaan. Kesadaran ini mencakup tak sekadar individu, melainkan juga objek maupun benda-benda lainnya yang menjadi subjek pajak. Merujuk riset yang dijalankan Kusumaningrum, A. A., dkk. (2020), kesadaran WP memengaruhi tingkat kepatuhan guna membayarkan PBB di Kabupaten Purworejo. Hal ini memperlihatkan bahwasanya wajib Pajak PBB di Kabupaten Purworejo sudah memperlihatkan tingkat kesadarannya yang baik mengenai pentingnya membayar pajak. Merujuk pada *Theory of Planned Behavior*, Kesadaran WP berkontribusi besar terhadap kepatuhan wajib pajak dengan adanya peningkatan persepsi kontrol yaitu kepercayaan diri wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Menurut riset dari Kusumaningrum et al. (2020) serta Hardiningsih et al. (2020), mendapati bahwasanya kesadaran merupakan prediktor signifikan dalam membentuk perilaku patuh, dengan Fungsi pajak sebagai sumber pembiayaan negara serta Manfaat pajak bagi masyarakat umum (infrastruktur, pendidikan, kesehatan) khususnya dalam konteks pembayaran PBB serta kepatuhan perpajakan secara umum.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, sikap seseorang terhadap suatu perilaku memengaruhi kesadaran wajib pajak, sehingga menggambarkan sikap positifnya atas kewajiban membayar pajak. Ketika wajib pajak memahami fungsi perpajakan dan manfaatnya

bagi masyarakat, mereka cenderung memiliki sikap yang lebih positif terhadap kewajiban membayar pajak. Itulah sebabnya kesadaran wajib pajak berpengaruh positif karena kesadaran memainkan peran penting dalam membentuk sikap beserta perilaku yang patuh, khususnya dalam konteks membayarkan PBB. Perihal tersebut sebagaimana penelitian yang menunjukkan bahwasanya tingginya kesadaran yang wajib pajak miliki membuat mereka lebih condong memenuhi kewajiban pajaknya secara sukarela. Dengan begitu, disusunlah hipotesis sebagaimana:

H2: Kesadaran Wajib Pajak Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Secara Positif.

2.4.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Aziz (2019), mengatakan bahwasanya kualitas pelayanan merujuk pada aktivitas yang dilakukan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, dengan tujuan untuk membimbing dan mempersiapkan segala hal yang diperlukan agar masyarakat dapat memenuhi kewajiban membayar pajak. Pelayanan yang baik akan menciptakan kondisi yang lebih baik dan efektif, memberikan dampak positif bagi masyarakat. Makin baiknya kualitas pelayanan yang diberi, makin besar kemungkinan wajib pajaknya guna dengan sukarela menjalankan pemenuhannya dalam ihwal kewajibannya guna membayarkan pajaknya.

Riset yang dijalankan Siti Khodijah, Harry Barli, dan Wiwit Irawati (2021) menunjukkan bahwa pemahaman terhadap aturan perpajakan serta kualitas pelayanan fiskus memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak secara positif signifikan, tidak hanya pada individu, melainkan juga objek maupun benda lainnya. Populasi tidak hanya tergantung kepada jumlah, melainkan juga pada faktor-faktor lain. Kualitas pelayanan pajak menjadi faktor krusial guna membentuk sikap positif terhadap

kewajiban pajak. Pengalaman yang baik dalam pelayanan menciptakan ekspektasi kolektif dan norma sosial yang mendukung kepatuhan, serta meningkatkan kontrol persepsi melalui akses informasi yang lebih mudah. Penelitian Siti Khodijah et al. (2021) memperkuat teori bahwa pelayanan fiskus yang baik memiliki dampak lebih besar dibandingkan sanksi atau tarif pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Merujuk pada *Theory of Planned Behavior*, kualitas pelayanan yang baik meningkatkan persepsi kontrol wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Jika akses informasi serta pemahaman mengenai regulasi perpajakan lebih mudah, wajib pajak akan merasa lebih mampu memenuhi kewajiban mereka. Penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak yang merasa mempunyai kontrol lebih besar condong lebih mematuhi. Dengan demikian, dapat diambil hipotesis sebagaimana berikut:

H3: Kualitas Pelayanan Secara Positif Signifikan Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak