

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

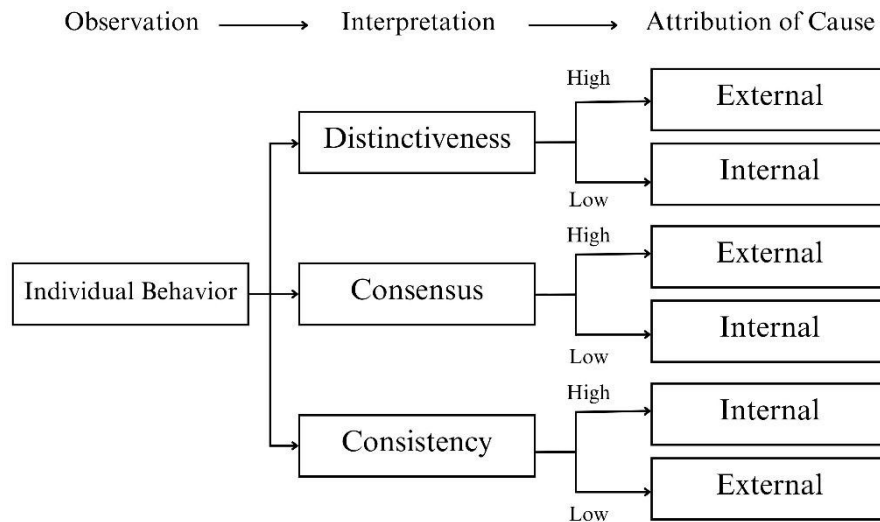
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Teori Atribusi (Attribution Theory)

Fritz Heider (1958) pertama kali memperkenalkan teori atribusi sebagai konsep untuk menjelaskan bagaimana individu memahami dan menafsirkan perilaku, baik perilaku dirinya maupun orang lain (Faqih, 2023). Teori ini memberikan kerangka konseptual yang membantu menjelaskan proses pengambilan keputusan dan motivasi di balik tindakan seseorang. Menurut Stephen. Robbins & Judge, (2024), perilaku individu dapat dijelaskan melalui pengamatan terhadap faktor-faktor yang memengaruhinya, baik dari dalam diri individu maupun dari lingkungan.

(Robbins & Judge, 2024) menyebutkan dua dimensi utama dalam teori atribusi, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal mengacu pada penyebab perilaku yang berasal dari dalam individu, seperti pemahaman, keyakinan, dan kepercayaan. Faktor tersebut mencerminkan elemen yang berada di bawah kendali individu dan dianggap sebagai representasi dari karakter atau kapasitas personal. Sebaliknya, faktor eksternal merujuk pada penyebab perilaku yang dipengaruhi oleh kondisi atau situasi di luar individu, seperti tekanan sosial, situasi lingkungan, atau sistem pelayanan. Faktor eksternal dianggap berada di luar kendali individu dan mencerminkan pengaruh eksternal yang signifikan terhadap perilaku seseorang.

Gambar 2.1
Attribution Theory



Gambar 2. 1 Attribution Theory

Sumber: *Organizational Behavior* (Robbins & Judge, 2024)

Gambar 2.1 menunjukkan penentuan faktor internal dan eksternal bergantung pada tiga elemen utama, yaitu keunikan, konsensus, dan konsistensi:

1. Keunikan (*Distinctiveness*)

Keunikan (*distinctiveness*) merujuk pada sejauh mana individu menunjukkan perilaku yang berbeda dalam situasi yang beragam. Jika suatu perilaku hanya muncul dalam konteks tertentu, maka penyebabnya kemungkinan besar berasal dari faktor eksternal. Misalnya, seorang wajib pajak yang hanya taat membayar pajak saat menerima pelayanan yang memuaskan, tetapi kurang patuh saat pelayanannya buruk, menunjukkan tingkat *distinctiveness* yang tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan fiskus menjadi faktor eksternal yang memengaruhi tingkat kepatuhan tersebut.

Sebaliknya, apabila seorang wajib pajak selalu taat membayar pajak di berbagai kondisi tanpa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, maka *distinctiveness* nya rendah dan kepatuhan lebih didorong oleh faktor internal seperti pemahaman yang baik tentang perpajakan.

2. Konsensus (*Consensus*)

Konsensus (*consensus*) mengukur apakah banyak orang bereaksi serupa terhadap situasi tertentu. Tingginya konsensus menunjukkan atribusi eksternal, sementara rendahnya konsensus mengarah pada atribusi internal. Jika wajib pajak yang memperoleh pelayanan yang baik secara umum menunjukkan kepatuhan yang serupa, maka hal ini menunjukkan bahwa faktor eksternal seperti kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku wajib pajak secara kolektif. Sebaliknya, jika hanya sebagian kecil yang tetap patuh meskipun menerima pelayanan yang baik, maka tingkat konsensus dianggap rendah, dan perilaku tersebut kemungkinan besar lebih dipengaruhi oleh faktor internal seperti tingkat pemahaman dan kepercayaan.

3. Konsistensi (*Consistency*)

Konsistensi (*consistency*) merujuk pada frekuensi individu menunjukkan perilaku serupa dalam situasi yang sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku, semakin besar kemungkinan bahwa penyebabnya adalah faktor internal (Robbins & Judge, 2024). Jika wajib pajak yang memiliki pemahaman tinggi tentang perpajakan selalu membayar pajak tepat waktu dalam berbagai kesempatan, ini

menunjukkan konsistensi yang tinggi. Konsistensi tinggi mengindikasikan bahwa perilaku patuh ini bersumber dari faktor internal. Namun, jika konsistensi rendah, misalnya, wajib pajak hanya pada situasi tertentu patuh walau paham aturan, maka faktor situasional seperti kualitas pelayanan mungkin lebih berpengaruh.

Teori atribusi mempertimbangkan dimensi stabilitas dan kontrol. Stabilitas mengacu pada apakah penyebab perilaku bersifat tetap atau berubah seiring waktu, sedangkan kontrol berkaitan dengan sejauh mana penyebab tersebut dapat dikendalikan oleh individu (Wira & Pratama, 2023). Penyebab yang stabil dan dapat dikendalikan sering kali dianggap sebagai tanggung jawab pribadi, sedangkan penyebab yang tidak stabil atau di luar kendali individu lebih terkait dengan kondisi eksternal.

Dalam konteks perpajakan, teori atribusi relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam penggelapan pajak, di mana faktor internal dan eksternal saling memengaruhi. Faktor internal mencakup pemahaman perpajakan dan kepercayaan kepada fiskus. Pemahaman perpajakan yang baik serta kepercayaan yang tinggi kepada fiskus dapat mendorong individu untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Kurangnya pemahaman perpajakan dan rendahnya kepercayaan kepada fiskus dapat memicu perilaku penggelapan pajak.

Di sisi lain, kualitas layanan perpajakan sebagai faktor eksternal memiliki peran dalam memengaruhi persepsi wajib pajak terhadap penggelapan pajak. Layanan perpajakan yang efisien, jelas, dan mudah dipahami dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak sekaligus menurunkan risiko penggelapan pajak, namun

layanan perpajakan yang dirasa lambat atau berbelit-belit dapat mendorong wajib pajak untuk mencari jalan pintas melalui tindakan penggelapan pajak (Winarsih, 2018). Kualitas layanan perpajakan menjadi faktor lingkungan yang dapat memperkuat atau melemahkan hubungan antara faktor internal (pemahaman perpajakan dan kepercayaan kepada fiskus) dengan perilaku penggelapan pajak.

Teori atribusi menjelaskan bagaimana individu menganalisis, menilai, dan menyimpulkan alasan suatu peristiwa berdasarkan persepsi pribadi mereka (Ashari et al., 2020). Teori ini membahas posisi di mana seseorang, tanpa disadari, menilai apakah tindakan atau pernyataan orang lain menunjukkan karakteristik atau sifat tersembunyi mereka, atau hanya merupakan reaksi terhadap situasi tertentu. Sejalan dengan teori atribusi, perilaku penggelapan pajak dipengaruhi oleh elemen internal seperti pemahaman perpajakan dan kepercayaan kepada fiskus, serta elemen eksternal, yaitu kualitas layanan perpajakan. Kombinasi faktor-faktor tersebut memberikan dasar yang kuat untuk mengetahui bagaimana individu membuat keputusan terkait memenuhi atau menghindari kewajiban perpajakan. Teori atribusi menjadi landasan teori yang relevan dalam mendukung penelitian terkait perilaku wajib pajak, dengan memberikan wawasan mendalam tentang interaksi antara faktor internal dan eksternal dalam memengaruhi perilaku wajib pajak.

2.1.2 Penggelapan Pajak (Tax Evasion)

Lyons Susan M., (1996) mendefinisikan penggelapan pajak sebagai tindakan melanggar hukum yang dilakukan oleh wajib pajak untuk mengurangi kewajiban pajaknya dengan cara yang tidak sah (Suandy, 2016). Tindakan ini dapat mencakup berbagai pelanggaran perpajakan, seperti tidak mengisi Surat

Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, tidak membayar pajak sesuai ketentuan, tidak melaporkan pengurangan pajak dengan benar, serta tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong atau dipungut. Penggelapan pajak sering kali melibatkan pemalsuan dokumen atau pelaporan yang tidak akurat untuk menghindari kewajiban perpajakan (Mardiasmo, 2019).

Penggelapan pajak dipicu oleh adanya perbedaan kepentingan antara pemerintah dan wajib pajak. Pemerintah memerlukan penerimaan pajak untuk mendanai kegiatan negara, sementara wajib pajak cenderung melihat pajak sebagai beban yang mengurangi kemampuan ekonomi (Santana et al., 2020). Perbedaan kepentingan ini menyebabkan wajib pajak berusaha untuk mengurangi jumlah pembayaran pajak dengan memanfaatkan kelemahan dalam regulasi pajak atau kelalaian fiskus. Faktor-faktor yang memengaruhi termasuk tingginya beban pajak yang dirasakan, ketidakjelasan aturan perpajakan, dan inkonsistensi dalam penegakan hukum (Suandy, 2016; Alliyah, 2023). Persepsi bahwa manfaat penghindaran pajak lebih besar dibandingkan risiko sering kali muncul akibat kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap aturan perpajakan, serta rendahnya kepercayaan kepada fiskus dalam menjalankan tugas secara transparan. Penggelapan pajak tidak hanya mencakup tindakan kecurangan, tetapi juga kelalaian dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang disebabkan oleh ketidaktahuan (*ignorance*), kesalahan (*error*), kesalahpahaman (*misunderstanding*), dan kealpaan (*negligence*) (Brotodiharjo dalam Dewi, 2022).

1. Ketidaktahuan (*Ignorance*)

Wajib pajak dengan pemahaman perpajakan yang rendah cenderung rentan terhadap tindakan penggelapan pajak karena kurangnya pengetahuan tentang kewajiban fiskal. Keberadaan fiskus yang kompeten dan terpercaya dapat membantu meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap prosedur perpajakan dan mengurangi risiko ketidaktahuan.

2. Kesalahan (*Error*)

Kesalahan pengisian laporan pajak atau perhitungan dapat menyebabkan penggelapan pajak. Kesalahan terjadi jika wajib pajak tidak cukup paham atau tidak mendapatkan petunjuk yang jelas dari pihak fiskus.

3. Kesalahpahaman (*Misunderstanding*)

Kesalahpahaman terkait prosedur dan peraturan dapat mendorong wajib pajak menghindari kewajiban pajak, kualitas pelayanan perpajakan yang jelas dan transparan dapat mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan pemahaman wajib pajak.

4. Kealpaan (*Negliance*)

Kelalaian seperti tidak melaporkan pendapatan atau tidak membayar pajak tepat waktu dapat menjadi penyebab penggelapan pajak. Kualitas pelayanan perpajakan dapat mengurangi kelalaian dengan pemberian informasi yang mudah diakses dan prosedur yang jelas.

Kamil (2021) mengungkapkan bahwa penggelapan pajak dipengaruhi oleh ketidakjelasan atau ketidakadilan dalam timbal balik antara wajib pajak dan pemerintah, adanya korupsi di lembaga perpajakan yang memungkinkan kerjasama antara petugas pajak dan wajib pajak melalui suap, serta korupsi di pemerintahan yang mengelola dana pajak. Ketidaktransparanan pemerintah dalam penggunaan dana pajak melemahkan kepercayaan wajib pajak dan memicu keengganan untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Menurut Gunadi (2017), penggelapan pajak memiliki dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat:

1. Dalam bidang keuangan, penggelapan pajak menyebabkan kerugian besar bagi penerimaan negara, yang dapat menyebabkan ketidakseimbangan anggaran serta memicu kenaikan tarif pajak atau inflasi.
2. Dalam bidang ekonomi, praktik penggelapan pajak dapat menciptakan persaingan usaha yang tidak sehat, di mana pelaku usaha yang melakukan penggelapan pajak memperoleh keuntungan yang tidak adil dibandingkan pelaku usaha yang membayar pajak sesuai ketentuan.
3. Dalam bidang psikologi, kebiasaan wajib pajak untuk melanggar undang-undang perpajakan dapat menciptakan budaya permisif terhadap pelanggaran hukum, sehingga merusak integritas sistem perpajakan dan hukum.

Pandangan mengenai penggelapan pajak bervariasi. Penggelapan pajak dianggap sebagai tindakan yang salah karena setiap individu memiliki kewajiban

untuk membayar pajak sebagai bentuk kontribusi terhadap fasilitas dan layanan yang disediakan pemerintah, namun penggelapan pajak dapat dipandang wajar ketika dilakukan terhadap pemerintah yang terlibat praktik korupsi (Alliyah, 2023). Sanksi atas penggelapan pajak dibagi menjadi dua jenis, yaitu sanksi administrasi yang terkait dengan pelanggaran ketetapan pajak dan surat tagihan pajak, serta sanksi pidana yang berkaitan dengan pelanggaran peraturan perpajakan (Resmi, 2019).

2.1.3 Pemahaman Perpajakan

Anas Sudijono mendefinisikan pemahaman sebagai kemampuan individu untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah mempelajarinya. Dalam konteks perpajakan, Waluyo (2014) menjelaskan bahwa pemahaman perpajakan merujuk pada proses wajib pajak memperoleh pengetahuan terkait aturan perpajakan yang berlaku, serta mampu mengaplikasikan pengetahuan tersebut dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan sehari-hari, seperti pembayaran dan pelaporan pajak. Pemahaman tersebut penting untuk memastikan wajib pajak memenuhi kewajiban secara tepat sesuai peraturan yang berlaku, sehingga terhindar dari kesalahan atau pelanggaran yang dapat merugikan (Sejati et al., 2023)

Menurut Mardiasmo (2019), pemahaman pajak mencakup pengetahuan mengenai hukum pajak yang bersifat materiil (yang terkait dengan objek pajak) maupun formil (yang berkaitan dengan prosedur administratif pajak). Penting bagi wajib pajak untuk memahami tidak hanya jenis pajak yang berlaku, tetapi juga prosedur yang harus diikuti, seperti cara menghitung, melaporkan, dan membayar pajak. Leona (2019) menambahkan bahwa pemahaman perpajakan memberikan

informasi yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk bertindak dan membuat keputusan tepat terkait kewajiban perpajakannya. Pengetahuan ini mencakup berbagai aspek perpajakan seperti:

1. Jenis pajak yang berlaku di Indonesia
2. Objek dan subjek pajak yang terlibat
3. Tata cara perhitungan pelaporan pajak yang harus dilakukan sesuai peraturan yang berlaku

Pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak tidak hanya diperoleh melalui pendidikan formal, tetapi juga dapat diperoleh melalui berbagai sumber non-formal seperti penyuluhan pajak, media informasi, seminar, dan pelatihan. Pemahaman perpajakan yang baik dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya pelaporan dan pembayaran pajak, juga dapat mencegah terjadinya kesalahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak yang berakibat sanksi atau denda (Sari et al., 2023).

Erawati & Oktavyani (2023) menegaskan tingkat pemahaman wajib pajak dan fiskus terhadap ketentuan perpajakan mempengaruhi kualitas pelaksanaan kewajiban perpajakan. Pemahaman yang baik mengenai peraturan dan prosedur perpajakan tidak hanya meningkatkan kepatuhan, tetapi juga dapat mengurangi potensi kesalahan yang sering terjadi. Dengan pengetahuan yang cukup, wajib pajak lebih cenderung patuh terhadap kewajiban mereka karena mereka mengetahui dengan jelas apa yang harus dilakukan dan apa konsekuensinya jika tidak dilaksanakan (Gonggang Tandisalla & Febriani, 2024). Pemahaman perpajakan melibatkan pengetahuan tentang:

1. Ketentuan umum perpajakan, mencakup tujuan dan dasar hukum perpajakan
2. Sistem perpajakan di Indonesia
3. Prosedur yang harus diikuti oleh wajib pajak dalam menjalankan kewajiban mereka, mencakup langkah-langkah yang jelas dalam menghitung, melaporkan dan membayar pajak (Fitria et al., 2021)

2.1.4 Kepercayaan Kepada Fiskus

Kepercayaan merupakan kondisi mental yang dipengaruhi oleh situasi individu dan kondisi sosial di sekitarnya. Seseorang cenderung mengandalkan saran dari pihak atau sumber yang dianggap terpercaya dalam mengambil keputusan (Alliyah, 2023). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepercayaan diartikan sebagai keyakinan seseorang terhadap sesuatu yang menjadi objek keyakinannya, baik itu individu maupun kelompok (Hasanah & Widiyati, 2021). Fiskus, menurut KBBI, merujuk pada pegawai atau pejabat negara yang bertanggung jawab mengelola dan memungut pajak (Wira & Pratama, 2023). Kepercayaan kepada fiskus berarti keyakinan wajib pajak terhadap fiskus yang dianggap kompeten dalam mengelola dan memungut pajak.

Kepercayaan terhadap fiskus dan hukum berperan penting dalam sistem perpajakan. Ketika wajib pajak memiliki kepercayaan tinggi terhadap fiskus dan keadilan hukum, mereka lebih cenderung untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka (Alliyah, 2023). Kepercayaan ini mencakup keyakinan wajib pajak terhadap kemampuan, integritas, dan transparansi otoritas pajak dalam mengelola dana publik serta menegakkan hukum perpajakan. Mayer et al., (1995) menjelaskan

bahwa kepercayaan dibangun berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu kompetensi (*competence*), niat baik (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Dalam konteks fiskus, kepercayaan wajib pajak kepada fiskus berakar pada keyakinan bahwa fiskus:

1. Memiliki kompetensi untuk mengelola dana publik dengan efisien.
2. Berkomitmen terhadap pelayanan yang adil dan transparan.
3. Tidak terlibat dalam perilaku koruptif atau tindakan yang merugikan kepentingan masyarakat

Kepercayaan ini menunjukkan bahwa wajib pajak percaya bahwa fiskus tidak hanya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengelola dana publik, tetapi juga berpegang teguh pada prinsip-prinsip kejujuran dan keadilan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kepercayaan kepada pemerintah berarti masyarakat meyakini bahwa pemerintah, termasuk institusi dan pejabat di dalamnya, bertindak dengan benar (Manullang & Marfiana, 2024). Dalam konteks perpajakan, kepercayaan kepada fiskus merupakan bagian integral dari kepercayaan kepada pemerintah secara keseluruhan. Jika masyarakat merasa bahwa pemerintah dan aparat pajaknya kompeten, adil, dan transparan, maka kepercayaan terhadap fiskus akan semakin kuat.

Kepercayaan ini akan meningkat ketika wajib pajak merasa bahwa sistem pajak diterapkan secara adil, baik dalam hal pembagian beban pajak maupun dalam penggunaan dana publik. Keadilan ini mencakup persepsi bahwa pajak dipungut dan dialokasikan secara merata tanpa ketimpangan. Selain itu, akses yang jelas terhadap informasi mengenai pengelolaan anggaran negara dapat meningkatkan

transparansi fiskal dan membangun kepercayaan publik. Wajib pajak juga lebih cenderung percaya pada sistem perpajakan jika mereka merasakan kualitas pelayanan yang baik dari otoritas pajak, seperti kemudahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak.

Kepercayaan kepada fiskus berpengaruh signifikan pada tingkat kepatuhan pajak (Kurniawan, 2023). Wajib pajak yang percaya kepada fiskus lebih mungkin untuk mematuhi aturan perpajakan secara sukarela. Sebaliknya, ketidakpercayaan kepada fiskus mendorong perilaku penggelapan pajak. Ketidakpercayaan kepada fiskus terjadi ketika wajib pajak merasa bahwa dana pajak disalahgunakan oleh oknum petugas pajak atau pemerintah. Hal ini dapat mengurangi motivasi wajib pajak untuk membayar pajak, bahkan mendorong kecurangan dalam pelaporan pajak (Kumalasari et al., 2023).

2.1.5 Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang mencerminkan kemampuan suatu pihak dalam memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan. Tjiptono (2007) dalam Kamil (2021) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan tepat, sehingga mampu mengimbangi atau melampaui harapan mereka. Menurut Sapriyadi (2013) dalam Dewi (2022), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (*perceived service*) dengan yang diharapkan (*expected service*). Dalam konteks perpajakan, pelayanan dikatakan berkualitas jika layanan yang diberikan aparat pajak memenuhi atau bahkan melebihi harapan wajib

pajak. Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai harapan, maka dianggap kurang memuaskan.

Pelayanan dalam sektor perpajakan mengacu pada bantuan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka (Winarsih, 2018). Pelayanan fiskus meliputi upaya petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan berbagai kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak (Suharti & Rachmania, 2019). Ini termasuk penyediaan layanan yang tanggap, profesional, ramah, dan terpercaya. Pelayanan yang baik dapat membantu mengatasi tindakan kecurangan dalam perpajakan. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-07/PJ/2019 menyatakan bahwa pelayanan perpajakan adalah layanan yang diberikan unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik sendiri, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, adalah upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hardiansyah (2011) dalam Kamil (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik mencakup kualitas infrastruktur seperti kantor pajak, fasilitas pendukung (loket layanan, ruang tunggu), serta penggunaan teknologi modern (aplikasi atau sistem e-filing). Bukti fisik yang memadai dapat memberikan kesan profesionalisme, sehingga meningkatkan

kepercayaan wajib pajak dan mengurangi dorongan untuk menghindari pajak.

2. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan mengacu pada kemampuan fiskus untuk memberikan layanan yang sesuai janji, akurat, dan memuaskan, seperti konsistensi dalam proses pemrosesan pajak, ketepatan waktu dalam menjawab pertanyaan, dan keakuratan dalam menghitung kewajiban pajak. Layanan yang andal meningkatkan keyakinan wajib pajak terhadap sistem perpajakan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap menunjukkan sejauh mana fiskus cepat dan proaktif dalam menangani kebutuhan atau masalah wajib pajak, contohnya, menyediakan akses mudah ke informasi, tanggapan cepat terhadap pengaduan, atau bantuan dalam memahami peraturan pajak. Responsivitas yang tinggi dapat mengurangi kesalahan atau ketidaktahuan wajib pajak yang berujung pada penghindaran pajak. membantu dan memberikan layanan dengan cepat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Keahlian fiskus dalam memberikan layanan, yang dapat menumbuhkan rasa aman bagi wajib pajak. Pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan menjelaskan aturan perpajakan dengan baik dapat meningkatkan kepercayaan kepada fiskus, sehingga menurunkan potensi *tax evasion* yang timbul dari keraguan terhadap otoritas pajak.

5. *Empathy* (Empati)

Kemampuan menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan penerima layanan. Fiskus dapat memperbaiki hubungan dengan wajib pajak, mengurangi persepsi negatif terhadap pajak, dan menekan tindakan penggelapan.

Dalam konteks perpajakan, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mengkategorikan pelayanan pajak sebagai bagian dari pelayanan publik. Indikator pelayanan yang baik mencakup kompetensi fiskus (*skill, knowledge, dan experience*) dalam kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan (N. W. A. Dewi, 2022). Fiskus juga harus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik dan memperluas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) untuk mempermudah pengawasan serta meningkatkan aksesibilitas layanan. Sistem informasi dan administrasi perpajakan yang efektif juga merupakan wujud pelayanan berkualitas kepada wajib pajak.

Pelayanan yang berkualitas memengaruhi keputusan wajib pajak dalam membayar pajak (Faidah & Mujiyati, 2024). menyebutkan bahwa jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, wajib pajak cenderung melakukan kecurangan, seperti penggelapan pajak. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, wajib pajak lebih cenderung untuk patuh membayar pajak. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak adalah menyediakan dan menyerahkan informasi kepada masyarakat, baik bagi yang sudah terdaftar maupun yang belum mendaftarkan diri sebagai wajib pajak (F. Muliana et al., 2023)

2.1.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan penulis mengenai penggelapan pajak (*tax evasion*) memerlukan landasan teoritis yang didukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya. Berikut disajikan sejumlah penelitian terdahulu yang relevan sebagai referensi dalam mendukung penelitian :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian		Hasil Penelitian
			Persamaan	Perbedaan	
1	Sabila Nurul Faidah dan Mujiyati <i>COSTING: Journal of Economic, Business, and Accounting Vol.7, No.4, 2024</i> (Akreditasi Sinta 4)	<i>Determinants Of Ethics In Tax Evasion: Accounting Students' Perception</i>	1. Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan dan <i>Tax Evasion</i> 2. Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>)	1. Variabel Pemahaman Perpajakan dan Variabel Kepercayaan Kepada Fiskus 2. Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan diposisikan sebagai variabel moderasi 3. Sampel dan Populasi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Karesidenan Surakarta 4. Data dianalisis menggunakan metode <i>Partial Least Square (PLS)</i> dengan bantuan perangkat lunak <i>Smart PLS 4.0</i> .	Kualitas pelayanan Perpajakan tidak berdampak pada <i>tax evasion</i>
2	Yona Fadila dan Siska Wulandari	<i>The Influence Of Tax Understanding , System</i>	1. Variabel Pemahaman Perpajakan dan <i>tax evasion</i>	1. Variabel Kepercayaan kepada Fiskus	Pemahaman perpajakan memiliki pengaruh

	<i>Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE) Vol. 7, No.3, 2024 (Akreditasi Sinta 3)</i>	<i>Modernization, And Love Of Money Attitudes On Tax Evasion Among Individual Taxpayers Registered At Kpp Pratama Cibitung</i>		2. Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan sebagai moderasi 3. Sampel dan Populasi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Karesidenan Surakarta 4. Data dianalisis menggunakan metode <i>Partial Least Square (PLS)</i> dengan bantuan perangkat lunak <i>Smart PLS 4.0</i>.	positif terhadap <i>tax evasion</i>
3	Teguh Erawati dan Puri Intan Oktavyani Jurnal E-Bis: Ekonomi Bisnis Vol.7, No.1, Juni 2023, Hal. 107-117 (Akreditasi Sinta 4)	Hubungan Pengawasan Pajak, Pemahaman Pajak Terhadap Tax Evasion: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung	1. Variabel Pemahaman Perpajakan 2. Variabel dependen <i>tax evasion</i> 3. <i>Purposive sampling</i>	1. Variabel Kepercayaan kepada Fiskus 2. Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan sebagai moderasi 3. Sampel dan Populasi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Karesidenan Surakarta 4. Data dianalisis menggunakan metode <i>Partial Least Square (PLS)</i> dengan bantuan perangkat lunak <i>Smart PLS 4.0</i>	Pemahaman perpajakan berpengaruh negatif terhadap <i>tax evasion</i>
4	Rubiatto Biettant, Miftah Syahdila,	The Effect Of Self-	1. Variabel Kepercayaan kepada Fiskus	1. Variabel Pemahaman Perpajakan	Kepercayaan Kepada Fiskus

	Charlie, dan Fahmi Alvin Maulana <i>Eduvest-Journal of Universal Studies</i> Vol.3, No.2, Februari 2023 (Akreditasi Sinta 3)	Assessment System Justice Taxation, And Distrust Of The Fiscus Party To The Act Of Tax Evasion By The Taxpayer	dan Variabel dependen <i>tax evasion</i>	2. Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan sebagai moderasi 3. Sampel dan Populasi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Karesidenan Surakarta 4. <i>Purposive sampling</i> 5. Data dianalisis menggunakan metode <i>Partial Least Square (PLS)</i> dengan bantuan perangkat lunak <i>SmartPLS 4.0</i>.	berpengaruh negatif terhadap <i>tax evasion</i>
5	Firman Maulana, Sabaruddin, dan Siti Asmanah <i>ACCOUNTHIN K: Journal of Accounting and Finance</i> 2023 (Akreditasi Sinta 4)	Determinan Penggelapan Pajak (<i>Tax Evasion</i>) Wajib Pajak UMKM di Kota Tangerang Selatan dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi	1. Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Variabel dependen <i>tax evasion</i> 2. Menggunakan Teknik <i>Partial Least Square</i> dengan <i>software SmartPLS 3.0</i>	1. Variabel Pemahaman Perpajakan dan Variabel Kepercayaan kepada fiskus sebagai variabel independen 2. Variabel kualitas pelayanan perpajakan sebagai moderasi 3. Sampel dan Populasi Karesidenan Surakarta 4. <i>Purposive sampling</i> 5. Data dianalisis menggunakan	Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap <i>tax evasion</i>

				metode <i>Partial Least Square (PLS)</i> dengan bantuan perangkat lunak <i>SmartPLS 4.0</i> .	
6	Sitti Muliana, Nur Fatwa Basar, dan Iga Mawarni <i>Tangible Journal</i> , Vol.7, No.2 Desember 2022 (Akreditasi Sinta 5)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sistem Perpajakan terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak	1. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus dan Variabel <i>Tax Evasion</i> 2. <i>Attribution Theory</i> (Teori Atribusi)	1. Variabel Pemahaman Perpajakan dan Variabel kepercayaan kepada fiskus sebagai variabel independen 2. Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan sebagai moderasi 3. Sampel dan Populasi Karesidenan Surakarta 4. <i>Purposive sampling</i> 5. Data dianalisis menggunakan metode <i>Partial Least Square (PLS)</i> dengan bantuan perangkat lunak <i>SmartPLS 4.0</i> .	Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan pada persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak
7	Listya Sugiyarti, Desiana, dan Sri Nitta Crissiana Wirya Atmaja JAK (Jurnal Akuntansi) Kajian Ilmiah Akuntansi, Vol. 8, No.2, Juni 2021	<i>Tax Evasion: System Justice, Distrust to Fiscuss, and Love of Money</i>	1. Variabel kepercayaan kepada fiskus dan <i>tax evasion</i> 2. <i>Purposive Sampling</i>	1. Variabel Pemahaman Perpajakan 2. Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan sebagai moderasi 3. Sampel dan Populasi	Kepercayaan kepada fiskus berpengaruh signifikan terhadap <i>Tax Evasion</i>

	(Akreditasi Sinta 3)			Karesidenan Surakarta 4. Data dianalisis menggunakan metode <i>Partial Least Square (PLS)</i> dengan bantuan perangkat lunak <i>SmartPLS 4.0</i> .	
8	Neneng Hasanah dan Dian Widiyati Jurnal EDUKASI (Ekonomi, Pendidikan, dan Akuntansi) Vol.9, No.1 2021 (Akreditasi Sinta 4)	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kepercayaan Kepada Pemerintah dan Covid-19 Terhadap Penggelapan Pajak	1. Variabel Kepercayaan kepada Fiskus 2. Variabel <i>tax evasion</i> sebagai variabel dependen 3. Sumber data primer melalui kuesioner	1. Variabel Pemahaman Perpajakan 2. Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan sebagai moderasi 3. Sampel dan Populasi Karesidenan Surakarta 4. <i>Purposive sampling</i> 5. Data dianalisis menggunakan metode <i>Partial Least Square (PLS)</i> dengan bantuan perangkat lunak <i>SmartPLS 4.0</i> .	Kepercayaan kepada fiskus berpengaruh terhadap <i>tax evasion</i>
9	Rio Santana, Aries Tanno, dan Fauzan Misra Jurnal Benefita Vol.5, No.1, Februari 2020, Hal. 113-128 (Akreditasi Sinta 3)	Pengaruh Keadilan, Sanksi Pajak Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Penggelapan Pajak	1. Variabel pemahaman perpajakan dan <i>tax evasion</i> 2. Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>) 3. Menggunakan Teknik <i>Partial Least Square</i>	1. Variabel kepercayaan kepada fiskus sebagai variabel independen 2. Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan sebagai moderasi 3. Sampel dan Populasi	Pemahaman perpajakan berpengaruh negatif terhadap persepsi wajib pajak orang pribadi mengenai penggelapan pajak

				Karesidenan Surakarta 4. <i>Purposive sampling</i> 5. Data dianalisis menggunakan metode <i>Partial Least Square (PLS)</i> dengan bantuan perangkat lunak <i>SmartPLS 4.0</i>.	
10	Endang Winarsih ATESTASI Jurnal Ilmiah Akuntansi Vol.1, No.1, September, 2018, Hal. 55-69 (Akreditasi Sinta 2)	Pengaruh Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Terdeteksinya Kecurangan Terhadap Penggelapan Pajak	1. Variabel Kualitas pelayanan perpajakan dan variabel <i>tax evasion</i> 2. Sumber data primer melalui kuesioner	1. Variabel Pemahaman Perpajakan dan variabel kepercayaan kepada fiskus 2. Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan diposisikan sebagai variabel moderasi 3. Sampel dan Populasi Karesidenan Surakarta 4. <i>Purposive sampling</i> 5. Data dianalisis menggunakan metode <i>Partial Least Square (PLS)</i> dengan bantuan perangkat lunak <i>SmartPLS 4.0</i>.	Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh negatif terhadap <i>tax evasion</i>

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

2.2 Kerangka Pemikiran

Sektor perpajakan menjadi pilar utama penerimaan negara, memberikan kontribusi terbesar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap

tahunnya. Pajak memainkan peran vital dalam mendukung pembangunan nasional, mulai dari pembiayaan infrastruktur hingga pelayanan publik, namun realisasi penerimaan pajak sering kali tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Ketidakmampuan mencapai target ini menjadi indikasi kurangnya kepatuhan wajib pajak dan potensi praktik penggelapan pajak (Winarsih, 2018).

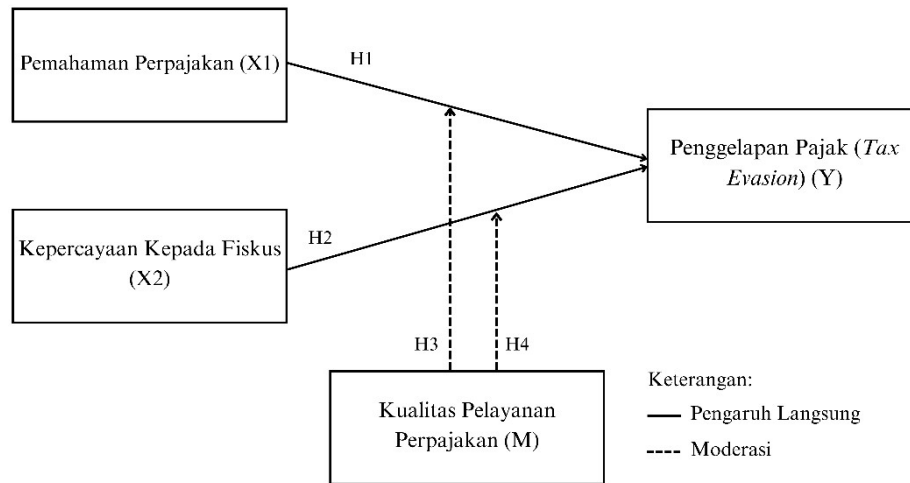
Salah satu penyebab rendahnya realisasi penerimaan pajak adalah adanya indikasi penggelapan pajak yang dilakukan oleh sebagian wajib pajak. Perbedaan sudut pandang antara pemerintah dan wajib pajak menjadi salah satu pemicu utama. Pemerintah memandang pajak sebagai sumber utama pendapatan negara untuk mendukung pembangunan, sementara wajib pajak sering kali melihatnya sebagai beban yang mengurangi penghasilan mereka (Winarsih, 2018). Hal ini mendorong sebagian wajib pajak mencari cara untuk mengurangi kewajiban pajak mereka, bahkan melalui jalur yang tidak sah. Selain itu, penyalahgunaan dana pajak oleh oknum tertentu memperburuk situasi, menciptakan persepsi negatif bahwa pajak yang dibayarkan tidak digunakan sebagaimana mestinya, sehingga wajib pajak merasa tidak rugi jika melakukan penggelapan pajak (Faidah & Mujiyati, 2024)

Praktik penggelapan pajak sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, seperti tingkat pemahaman perpajakan, kepercayaan kepada fiskus, dan kualitas pelayanan perpajakan. Rendahnya pemahaman terhadap peraturan pajak membuat wajib pajak lebih rentan melakukan pelanggaran, baik secara tidak sengaja maupun disengaja (Santana et al., 2020). Di sisi lain, kepercayaan kepada fiskus menjadi elemen penting dalam mendorong kepatuhan pajak. Jika wajib pajak percaya bahwa fiskus memiliki integritas, profesionalisme, dan komitmen terhadap pengelolaan

pajak yang transparan, potensi penggelapan pajak akan menurun (Biettant et al., 2023). Selain itu, kualitas pelayanan perpajakan yang baik juga berperan sebagai faktor pendukung yang penting (F. Muliana et al., 2023). Pelayanan yang responsif, jelas, dan transparan dapat memperkuat hubungan antara pemahaman perpajakan dan kepercayaan kepada fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Ketika kualitas pelayanan perpajakan tinggi, wajib pajak yang memiliki pemahaman perpajakan yang baik dan kepercayaan kepada fiskus cenderung lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan rendah, meskipun pemahaman perpajakan dan kepercayaan kepada fiskus tinggi, dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak mungkin tidak sekuat ketika pelayanan perpajakan berkualitas tinggi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis merumuskan kerangka pemikiran penelitian untuk menjelaskan hubungan antara pemahaman perpajakan dan kepercayaan kepada fiskus terhadap praktik penggelapan pajak (*tax evasion*), dengan kualitas pelayanan perpajakan sebagai variabel moderasi. Hubungan tersebut digambarkan pada gambar 2.2 di bawah ini.

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2024

2.3 Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Pemahaman Perpajakan (X1) Terhadap Penggelapan Pajak (*Tax Evasion*) (Y)

Pemahaman perpajakan merupakan proses di mana wajib pajak memperoleh pengetahuan mengenai peraturan perpajakan yang berlaku serta mampu menerapkannya dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan sehari-hari, seperti pembayaran dan pelaporan pajak (Waluyo, 2014). Pemahaman ini sangat penting untuk memastikan bahwa wajib pajak dapat menjalankan kewajibannya dengan benar sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga terhindar dari kesalahan atau pelanggaran yang dapat merugikan (Sejati et al., 2023). Ketika pemahaman perpajakan rendah, kesadaran untuk membayar pajak juga cenderung rendah, yang pada akhirnya menjadi salah satu kendala utama dalam pencapaian target

penerimaan pajak. Erawati & Oktavyani (2023) mendefinisikan pemahaman perpajakan sebagai kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan secara sukarela melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan.

Dalam kaitannya dengan teori atribusi, pemahaman perpajakan berperan sebagai faktor internal yang memengaruhi perilaku perpajakan, termasuk penggelapan pajak. Teori atribusi, seperti yang dikemukakan oleh Stephen P Robbins (2024), menjelaskan bahwa perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal mencakup elemen yang berasal dari dalam individu, seperti pengetahuan dan pemahaman. Pemahaman perpajakan, sebagai elemen internal, memberikan wajib pajak informasi yang dibutuhkan untuk membuat keputusan yang tepat terkait kewajiban perpajakan mereka (Leona, 2019). Ketika pemahaman ini rendah, wajib pajak lebih rentan terlibat dalam perilaku tidak patuh, seperti menyembunyikan informasi atau memberikan data yang tidak akurat.

Berbagai penelitian sebelumnya mendukung pandangan bahwa pemahaman perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggelapan pajak. A. N. Dewi & Irawati (2022)), Erawati & Oktavyani (2023), serta Santana et al., (2020) menemukan bahwa kurangnya pemahaman perpajakan dan adanya celah dalam regulasi sering kali mendorong wajib pajak untuk melakukan praktik penggelapan pajak. Sebaliknya, pemahaman perpajakan yang baik dapat mencegah tindakan tersebut dengan meningkatkan kesadaran akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian-penelitian ini menunjukkan adanya hubungan negatif antara pemahaman perpajakan dan kecenderungan untuk melakukan penggelapan pajak,

di mana peningkatan pemahaman perpajakan secara signifikan dapat mengurangi praktik tersebut. Berlandaskan pada temuan-temuan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini diajukan sebagai berikut:

H1: Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*)

2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Kepada Fiskus (X2) Terhadap Penggelapan Pajak (*Tax Evasion*) (Y)

Peran fiskus atau aparat petugas pajak sangat penting dalam mendukung praktik perpajakan di Indonesia. Fiskus memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan pemahaman kepada wajib pajak tentang pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan, seperti membayar pajak dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), serta memastikan dana pajak yang dipungut disetorkan ke kas negara secara tepat. Kepercayaan masyarakat terhadap fiskus menjadi elemen kunci dalam membentuk perilaku wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Ketika fiskus gagal memenuhi ekspektasi masyarakat, hal ini dapat menciptakan persepsi negatif, menurunkan kepercayaan publik, dan bahkan mendorong wajib pajak untuk melakukan penggelapan pajak. Kepercayaan ini terbentuk dari kondisi mental individu yang dipengaruhi oleh situasi sosial, di mana keputusan seseorang sering kali bergantung pada pihak yang dianggap dapat dipercaya (Alliyah, 2023). Transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam pengelolaan pajak menjadi indikator utama yang menentukan kepercayaan terhadap fiskus.

Dalam teori atribusi, kepercayaan kepada fiskus dapat dipahami sebagai faktor internal yang berada dalam kendali wajib pajak. Faktor ini mencerminkan

keyakinan individu terhadap kemampuan dan integritas fiskus. Menurut teori atribusi, perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor internal, yang bersumber dari keyakinan atau persepsi individu, serta faktor eksternal, yang berkaitan dengan lingkungan sosialnya. Kepercayaan kepada fiskus sebagai elemen internal berakar pada persepsi wajib pajak mengenai kompetensi fiskus dalam mengelola dana publik secara efisien, komitmen terhadap pelayanan yang adil dan transparan, serta integritas dalam menjalankan tugas tanpa terlibat dalam tindakan koruptif (Mayer et al., 1995). Kepercayaan ini menciptakan rasa keyakinan bahwa pajak yang dibayarkan akan digunakan untuk kepentingan masyarakat secara maksimal.

Sejumlah penelitian telah menunjukkan hubungan antara tingkat kepercayaan kepada fiskus dengan penggelapan pajak. Ashari et al., (2020), Biettant et al., (2023) serta Hasanah & Widiyati (2021) menemukan bahwa kepercayaan yang tinggi terhadap fiskus dapat menekan kecenderungan wajib pajak untuk melakukan penggelapan pajak. Kepercayaan yang terbentuk dari integritas dan profesionalisme fiskus mendorong keyakinan bahwa dana pajak dikelola secara transparan dan akuntabel untuk kepentingan publik. Sebaliknya, rendahnya kepercayaan terhadap fiskus dapat meningkatkan ketidakpatuhan wajib pajak, menimbulkan keraguan terhadap transparansi fiskus, dan berpotensi meningkatkan praktik penggelapan pajak. Berlandaskan pada temuan-temuan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini diajukan sebagai berikut:

H2: Kepercayaan kepada fiskus berpengaruh terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*)

2.3.3 Pengaruh Pemahaman Perpajakan (X1) Terhadap Penggelapan Pajak (*Tax Evasion*) (Y) Dengan Kualitas Pelayanan Perpajakan (M) Sebagai Variabel Moderasi

Dalam sistem *self-assessment* yang diterapkan di Indonesia, wajib pajak memiliki tanggung jawab penuh untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak secara mandiri. Sistem ini menuntut pemahaman yang baik terhadap peraturan perpajakan untuk memastikan kepatuhan dan pemenuhan kewajiban perpajakan (Antonio, 2024). Pemahaman yang tinggi mengenai perpajakan memungkinkan wajib pajak untuk menyadari hak dan kewajibannya serta konsekuensi hukum yang mungkin timbul dari pelanggaran perpajakan. Sebaliknya, rendahnya pemahaman perpajakan sering kali menjadi salah satu penyebab wajib pajak terlibat dalam praktik penggelapan pajak. Hal ini sejalan dengan temuan Pertiwi & Agus (2024), yang menyatakan bahwa semakin baik pemahaman perpajakan, semakin kecil kemungkinan seseorang melakukan tindakan penggelapan pajak.

Pemahaman perpajakan tidak hanya ditentukan oleh upaya individu wajib pajak, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan perpajakan yang diterima. Dalam teori atribusi, kualitas pelayanan perpajakan dipandang sebagai faktor eksternal yang memengaruhi persepsi dan keputusan wajib pajak. Faktor eksternal ini mencakup elemen lingkungan yang dapat mendukung atau menghambat wajib pajak dalam memahami dan menjalankan kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang efisien, jelas, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan dapat

meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap aturan perpajakan. Informasi yang diberikan melalui pelayanan berkualitas memberikan pengetahuan tambahan yang mendukung kepatuhan perpajakan.

Indikator kualitas pelayanan meliputi kompetensi fiskus, seperti keahlian, pengetahuan, dan pengalaman, yang berkontribusi dalam menyampaikan layanan yang relevan dan efektif (N. W. A. Dewi, 2022). Penelitian oleh Mujiyati et al., (2018), Winarsih (2018), Kamil (2021), dan S. Muliana et al., (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat mengurangi potensi penggelapan pajak. Sebaliknya, ketika pelayanan perpajakan tidak memenuhi harapan, wajib pajak sering merasa frustrasi, yang dapat meningkatkan risiko terjadinya kecurangan, termasuk penggelapan pajak (Faidah & Mujiyati, 2024). Berlandaskan pada temuan-temuan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini diajukan sebagai berikut:

H3: Kualitas pelayanan perpajakan mampu memoderasi pengaruh pemahaman perpajakan terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*)

2.3.4 Pengaruh Kepercayaan Kepada Fiskus (X2) Terhadap Penggelapan Pajak (*Tax Evasion*) (Y) Dengan Kualitas Pelayanan Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi (M)

Kepercayaan kepada fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku penggelapan pajak. Kepercayaan ini tercipta ketika wajib pajak merasa bahwa fiskus bertindak dengan kompetensi, keadilan, dan transparansi dalam mengelola sistem perpajakan. Jika wajib pajak merasa bahwa fiskus tidak dapat dipercaya, baik karena ketidakjelasan prosedur maupun kurangnya transparansi

dalam pengelolaan dana publik, maka potensi penggelapan pajak meningkat. Wajib pajak cenderung mencari celah untuk menghindari kewajiban perpajakan mereka apabila mereka tidak yakin bahwa dana pajak digunakan secara efisien dan adil (Ashari et al., 2020). Kepercayaan yang rendah terhadap fiskus dapat merusak integritas sistem perpajakan dan memperburuk tingkat kepatuhan pajak.

Teori atribusi menjelaskan bahwa persepsi seseorang terhadap suatu peristiwa atau pihak tertentu dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal (Robbins & Judge, 2024). Dalam konteks perpajakan, kepercayaan kepada fiskus merupakan faktor internal yang berhubungan langsung dengan keputusan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Faktor eksternal, seperti kualitas pelayanan perpajakan, memiliki peran yang sangat besar dalam membentuk persepsi dan kepercayaan ini. Ketika pelayanan perpajakan buruk, seperti ketidakjelasan informasi, keterlambatan, atau proses yang rumit, maka kepercayaan wajib pajak terhadap fiskus akan menurun (Yunus et al., 2020). Sebaliknya, pelayanan yang berkualitas, yang mencakup kompetensi fiskus dan komunikasi yang jelas, dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak, yang pada gilirannya menurunkan kecenderungan mereka untuk terlibat dalam penggelapan pajak.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan yang tinggi berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pajak dan menurunkan potensi penggelapan pajak. Winarsih (2018), Kamil (2021), dan S. Muliana et al., (2022) mengungkapkan bahwa pelayanan yang efisien, jelas, dan mudah dipahami membantu membangun kepercayaan wajib pajak kepada fiskus, sehingga

mengurangi peluang untuk terlibat dalam penggelapan pajak. Kualitas pelayanan yang buruk, sebaliknya, sering kali menimbulkan kekecewaan dan frustrasi, yang dapat memicu perilaku tidak patuh, termasuk penggelapan pajak. Berlandaskan pada temuan-temuan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini diajukan sebagai berikut:

H4: Kualitas pelayanan perpajakan mampu memoderasi pengaruh kepercayaan kepada fiskus terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*)