

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori atribusi pertama kali diperkenalkan oleh Fritz Heider yang mendalilkan bahwa individu berusaha mencoba untuk memahami alasan individu melakukan apa yang mereka lakukan. Salah satu pengembang teori ini adalah Weiner, yang memfokuskan teorinya pada aspek prestasi. Dalam konteks psikologi, atribusi merujuk pada interpretasi yang dibuat mengenai motif di balik suatu tindakan atau perilaku. Motivasi dapat didefinisikan sebagai kekuatan psikologis yang mendorong individu untuk berpikir, bertindak, atau berperilaku dengan cara tertentu. Teori atribusi pada dasarnya menjelaskan bahwa ketika individu melakukan pengamatan terhadap perilaku seseorang, ia akan mencoba menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan oleh faktor internal atau eksternal.

Menurut model Heider, perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh kekuatan internal, yang mencakup disposisi individu, serta kekuatan eksternal yang berasal dari faktor situasi yang menekan, sehingga memunculkan perilaku tertentu. Faktor internal adalah perilaku yang berada di bawah kendali individu itu sendiri (*internal forces*) seperti kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Sebaliknya, Perilaku yang dipengaruhi oleh faktor eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi oleh kondisi dari luar individu (*external forces*) seperti pengaruh orang lain yang dapat memaksa individu untuk berperilaku sesuai dengan situasi atau keadaan tertentu (Indrianto *et al.*, 2022).

Teori atribusi memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Secara umum, kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal maupun eksternal. Hal ini sejalan dengan prinsip dasar teori atribusi, yang menyatakan bahwa perilaku individu dapat dipengaruhi oleh dorongan dari internal ataupun eksternal. Penelitian oleh Indrianto *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa berdasarkan teori atribusi, penggunaan *e-filing* dapat dikategorikan sebagai penyebab eksternal. Kualitas pelayanan fiskus juga dianggap sebagai penyebab eksternal, karena hal ini dilakukan oleh aparat pajak yang dapat memengaruhi persepsi wajib pajak dalam mengambil sikap. Di sisi lain, Pemahaman perpajakan terkait dengan teori atribusi berfungsi sebagai faktor internal bagi wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa jika wajib pajak memiliki pengetahuan yang memadai mengenai perpajakan, mereka cenderung akan melaksanakan semua kewajiban pajak mereka sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan (Artika & Aisyah, 2023).

2.1.2 Pajak (Tax)

Menurut undang-undang No 16 tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Tresna Murti & Fabiansyah (2023) menyatakan bahwa kontribusi pajak memiliki peranan penting dalam pembangunan dan pengembangan suatu negara, khususnya di negara berkembang seperti Indonesia. Pajak berfungsi sebagai sumber utama penerimaan negara, yang digunakan oleh pemerintah untuk memenuhi

keperluan negara. Menurut Yulianti & Fauzi (2020) menegaskan bahwa kontribusi dan peranan pajak sangatlah penting dan memiliki potensial besar dalam perekonomian Indonesia dikarenakan pajak merupakan sumber utama bagi negara dalam mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.

2.1.3. Kepatuhan Wajib Pajak (*Taxpayer Compliance*)

Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atas perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang bersangkutan baik untuk kelompok orang atau modal sendiri sebagai modal usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku (Indriyani & Simbolon, 2022). Pada umumnya, kepatuhan pajak dapat dibagi menjadi dua. Pertama, kepatuhan secara administratif atau secara formal, yang mencakup sejauh mana wajib pajak patuh terhadap persyaratan procedural dan administrasi pajak, termasuk mengenai syarat pelaporan serta waktu menyampaikan dan membayar pajak. Kedua, kepatuhan secara teknis atau materiel, yang mengacu pada perhitungan jumlah beban pajak secara benar. Kepatuhan pajak material juga dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan (*Asosiasi Tax Center*) (Indriyani & Simbolon, 2022).

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur. Kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang paling penting dalam merealisasikan keberhasilan penerimaan pajak, karena apabila kepatuhan

direalisasikan maka penerimaan pajak akan meningkat (Putra *et al.*, 2023). Baik tidaknya penerimaan suatu pajak suatu negara dapat dilihat dari rasio kepatuhan wajib pajaknya (Murti & Fabiansyah, 2023). Peran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebagai wajib pajak sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku sangat diharapkan (Atmanti & Kurniawan, 2024). Wajib pajak yang tidak patuh dalam melaporkan pajaknya akan dapat menumbuhkan upaya wajib pajak menghindari pajak (Afrida & Kusuma, 2022). Sistem pemungutan pajak di Indonesia saat ini adalah self assessment, dalam sistem ini Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari pentingnya membayar pajak (Artika & Aisyah, 2023).

2.1.4. Implementasi *E-filing*

Implementasi *e-filling* dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan implementasi sebagai tindakan menerapkan, memasang, atau menggunakan sesuatu. Sistem administrasi perpajakan mencakup *e-filing*, dipakai untuk mengirimkan SPT secara *online* dan *real time* ke kantor pajak (Murti & Fabiansyah, 2023). Menurut Lestari *et al.*, (2023) Penerapan *e-filing* juga merupakan sistem baru yang diterapkan Direktorat Pajak untuk memudahkan wajib pajak pada saat melaporkan kewajibannya, sehingga bisa meningkatkan penerimaan pajak negara. Namun pada prakteknya pelaporan pajak menggunakan *e-filling* mengalami naik turun. kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat mengalami naik turun dalam membayar pajak dikarenakan oleh banyak faktor

diantaranya adalah kurangnya pengetahuan tentang peraturan perpajakan, sistem pelayanan yang belum memuaskan (Sulbahri & Kusuma, 2022).

2.1.5. Pemahaman Perpajakan

Pemahaman perpajakan didefinisikan sebagai keseluruhan pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai aspek-aspek perpajakan, yang mencakup kemampuan untuk menerjemahkan dan menerapkan pengetahuan tersebut dalam praktik. Pemberian pemahaman tentang pajak kepada pelajar dan masyarakat merupakan langkah penting untuk menanamkan kesadaran akan signifikansi pajak bagi negara sejak usia dini (Safitri & Umaimah, 2022). Menurut Artika & Aisyah (2023) Pemahaman perpajakan juga mencakup proses dimana wajib pajak memperoleh pengetahuan tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut dalam kewajiban membayar pajak. Dengan demikian, wajib pajak akan mampu melaksanakan kewajiban dan hak perpajakan mereka secara efektif apabila mereka memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup baik (Indrianto *et al.*, 2022).

Pemahaman mengenai perpajakan merupakan pengetahuan dasar yang mencakup undang-undang, hukum, dan tata cara perpajakan yang benar. Pemahaman perpajakan ini memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak karena saat ini Indonesia menggunakan sistem self-assesment. Pemahaman tersebut terdiri dari pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), penghitungan pajak, penyetoran pajak, dan pelaporan atas pajaknya (Atmanti & Kurniawan, 2024). Tingkat kepatuhan terhadap peraturan perpajakan akan cenderung meningkat apabila wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memadai mengenai peraturan perpajakan (Indriyani & Simbolon, 2022). Namun sebaliknya, wajib pajak yang

tidak memiliki pemahaman yang jelas mengenai peraturan tersebut berisiko untuk tidak patuh karena ketidakpahaman mereka terhadap prosedur pelaporan hingga sanksi yang bisa mereka terima (Afrida & Kusuma, 2022).

2.1.6. Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus didefinisikan sebagai metode yang digunakan oleh petugas pajak untuk memberikan bantuan kepada wajib pajak dalam mengurus dan mempersiapkan segala kebutuhan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan mereka. Pelayanan ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), sehingga petugas pajak diharapkan untuk selalu memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas, serta mampu mengedukasi masyarakat mengenai tanggung jawab mereka dalam melaporkan SPT Tahunan. Dalam konteks perpajakan, Pelayanan pajak merupakan pelayanan yang diberikan oleh fiskus bertujuan untuk membantu Wajib Pajak selama proses pemenuhan kewajibannya (Indrianto *et al.*, 2022). Menurut Indrianto *et al.*, (2022) yang mengutip dari Jatmiko (2006) “Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai suatu cara bagi petugas pajak untuk membantu mengurus dan mempersiapkan segala kebutuhan yang mungkin dibutuhkan oleh wajib pajak”.

Perilaku pegawai pajak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat berpengaruh pada besar kecilnya pemenuhan kewajiban pajak. Layanan fiskus merupakan hal penting dalam meningkatkan penerimaan negara dimana pegawai pajak diharapkan untuk melayani wajib pajak secara profesional, jujur, dan bertanggung jawab. Kualitas pelayanan dapat diukur dari sejauh mana

pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerimanya (Safitri & Umaimah, 2022). Ketika wajib pajak merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh fiskus, mereka cenderung untuk mematuhi dan memenuhi kewajiban perpajakannya (Murti & Fabiansyah, 2023). Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan maka kualitas pelayanan harus menjadi prioritas bagi aparat pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Yuliati & Fauzi, 2020).

2.2. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti melakukan studi pustaka dengan merujuk pada penelitian-penelitian sebelumnya. Hasil dari berbagai penelitian tersebut digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan. Berikut ini merupakan beberapa penelitian yang dijadikan acuan dalam penelitian ini :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Judul & Tahun	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1	<i>The Influence of the Implementation of E-Filling and E-Billing on Individual Taxpayer Compliance with Tax Socialization and Understanding of the Internet as Moderating Variables</i>	X1 : Implementasi <i>e-filing</i> X2 : <i>E-biling</i> Y : kepatuhan wajib pajak Moderasi : Sosialisasi Perpajakan	SPSS	Implementasi <i>e-filing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

No	Peneliti, Judul & Tahun	Variabel	Alat Analisis	Hasil
	(Pradilatri <i>et al.</i> , 2022)	dan Pemahaman Internet		
2	<p><i>The Effect of Tax Awareness, Service Quality and Fine Sanctions on Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Jakarta Pancoran. (Empirical Study at Pancoran Pratama Tax Service Office)</i></p> <p>(Awaloedin <i>et al.</i>, 2024)</p>	<p>X1 : Kesadaran Perpajakan</p> <p>X2 : Kualitas Pelayanan</p> <p>X3 : Sanksi denda</p> <p>Y : kepatuhan wajib pajak</p>	SPSS	Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
3	<p><i>Management Strategiesin Optimizing Tax Compliance: Exploring the Influence of E-Filing, Account Representative, and Taxpayer Knowledge</i></p> <p>(Artika & Aisyah, 2023)</p>	<p>X1 : Penerapan e-filing</p> <p>X2 : Account Representative Role</p> <p>X3 : Taxpayer Knowledge</p> <p>Y : Individual Tax Compliance</p>	SPSS	- Penerapan e-filing dan pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4	<p><i>Moderating Effect of the Internet Understanding on the Relationship between the E-Filing and E-Billing</i></p>	<p>X1 : Penarapan e-filing</p> <p>X2 : E-biling</p> <p>Y : kepatuhan wajib pajak</p>	PLS	E-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

No	Peneliti, Judul & Tahun	Variabel	Alat Analisis	Hasil
	<p><i>with Individual Taxpayer Compliance</i></p> <p>(Anwar & Simanjuntak, 2021)</p>	<p>Moderasi : Pemahaman Internet</p>		
5	<p><i>The effect of tax understanding, tax rates, tax incentives and tax sanctions on tax payers compliance of msme in ngawi during the covid-19 pandemic</i></p> <p>(Nurhayati & Witono, 2022)</p>	<p>X1 : Pemahaman Pajak X2 : Tarif Pajak X3 : Insentif Pajak X4 : Sanksi Pajak</p> <p>Y : kepatuhan wajib pajak</p>	SPSS	<p>Pemahaman Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
6	<p><i>The Effect of Tax Knowledge and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance at the Tax Office (KPP) Pratama, Medan</i></p> <p>(Handoko <i>et al.</i>, 2020)</p>	<p>X1 : Tax Knowledge X2 : Tax Sanctions Y : Taxpayer Compliance</p> <p>Moderasi : Kesadaran Pajak</p>	SPSS	<p>- Pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
7	<p><i>The influence of service quality on taxpayer satisfaction and taxpayer compliance at bapenda riau province</i></p>	<p>X1 : Kualitas Pelayanan Pajak Y : kepatuhan wajib pajak</p>	SmartPLS	<p>kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap</p>

No	Peneliti, Judul & Tahun	Variabel	Alat Analisis	Hasil
	(Lukman <i>et al.</i> , 2022)			kepatuhan wajib pajak
8	<p><i>Exploring the Influence of Tax Knowledge in Increasing Tax Compliance by Introducing Tax Education at Tertiary Level Institutions</i></p> <p>(Amin <i>et al.</i>, 2022)</p>	<p>X1 : Pengetahuan Pajak</p> <p>Y : kepatuhan wajib pajak</p>	SPSS	Pengetahuan Pajak berpengaruh Positif terhadap kepatuhan pajak
9	<p><i>Service Quality and Organizational Culture on Taxpayer Compliance</i></p> <p>(Jumawan <i>et al.</i>, 2024)</p>	<p>X1 : Kualitas Pelayanan Fiskus</p> <p>X2 : Budaya Organisasi</p> <p>Y : Kepatuhan Wajib Pajak</p>	SPSS	kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
10	<p><i>The Influence of E-Filing Implementation, Service Quality and Tax Knowledge on Individual Taxpayer Compliance</i></p> <p>(Safitri & Umaimah, 2022)</p>	<p>X1 : Penerapan E-filling</p> <p>X2 : Kualitas Pelayanan Fiskus</p> <p>X3 : Pemahaman pajak</p> <p>Y : Kepatuhan Wajib Pajak</p>	SPSS	<p>- Penerapan E-filling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak</p> <p>- Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak</p>

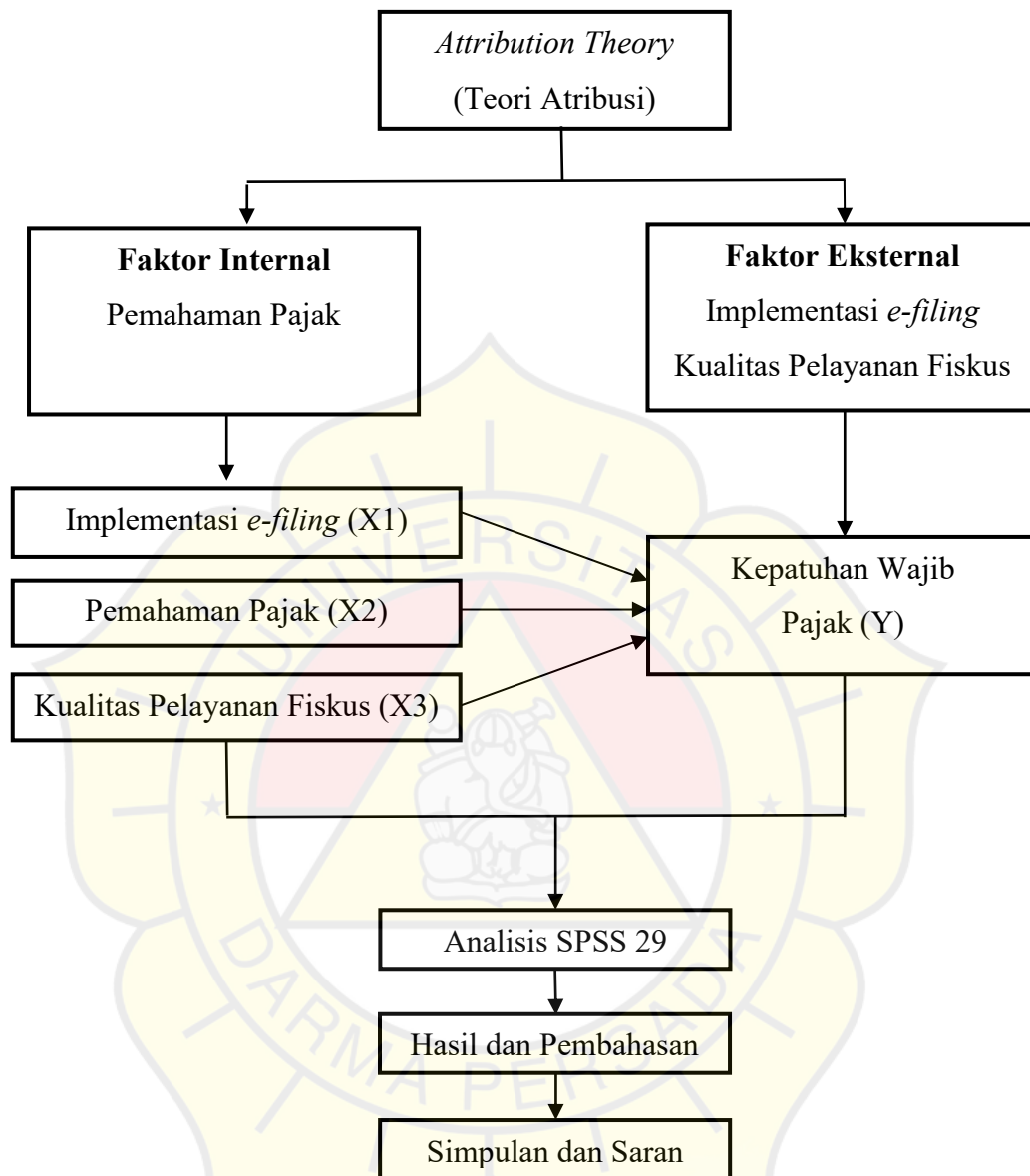
No	Peneliti, Judul & Tahun	Variabel	Alat Analisis	Hasil
				- Pemahaman Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
11	<p><i>Quality of Socialization, Services, and Electronic Services on Taxpayer Satisfaction and Taxpayer Compliance at Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru</i></p> <p>(Saputro <i>et al.</i>, 2022)</p>	<p>X1 : Kualitas Sosialisasi</p> <p>X2 : Kualitas Pelayanan</p> <p>X3 : Layanan Elektronik</p> <p>Y : kepatuhan wajib pajak</p>	<p><i>Smart PLS</i></p>	<p>Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak</p>
12	<p><i>The Influence of Service Quality and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance</i></p> <p>(Putra <i>et al.</i>, 2023)</p>	<p>X1 : Kualitas Pelayanan Fiskus</p> <p>X2 : Sanksi Pajak</p> <p>Y : kepatuhan wajib pajak</p>	<p><i>PLS</i></p>	<p>Tidak terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.</p>
13	<p><i>The Effect of E-Filing, Tax Sanctions, and Tax Socialization on Individual Tax</i></p>	<p>X1 : Pengaruh E-filing</p> <p>X2 : Sanksi Perpajakan</p>	<p><i>SPSS</i></p>	<p>E-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap</p>

No	Peneliti, Judul & Tahun	Variabel	Alat Analisis	Hasil
	<i>Payer Compliance of Employees</i> (Sahendra & Halim, 2023)	X3 : Sosialisasi Perpajakan Y : kepatuhan wajib pajak		kepatuhan wajib pajak
14	<i>Digitalization to improve tax compliance: Evidence from VAT e-Invoicing in Peru</i> (Bellon et al., 2022)	X1 : <i>Electronic invoicing (e-invoicing)</i> Y : <i>Tax Compliance</i>	SPSS	Menunjukkan bahwa e-faktur berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
15	<i>The effect of awareness, fiscus services and taxation knowledge on taxpayer compliance at madya makassar kpp</i> (Rabiyah et al., 2021)	X1 : Kesadaran Wajib pajak X2 : Pelayanan Fiskus X3 : Pengetahuan Pajak Y : kepatuhan wajib pajak	SPSS	Pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sumber : Penelitian Terdahulu Diolah Peneliti (2025)

2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu, diperlukan suatu kerangka pemikiran yang dapat memenuhi dasar teoritis yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini. Kerangka pemikiran yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

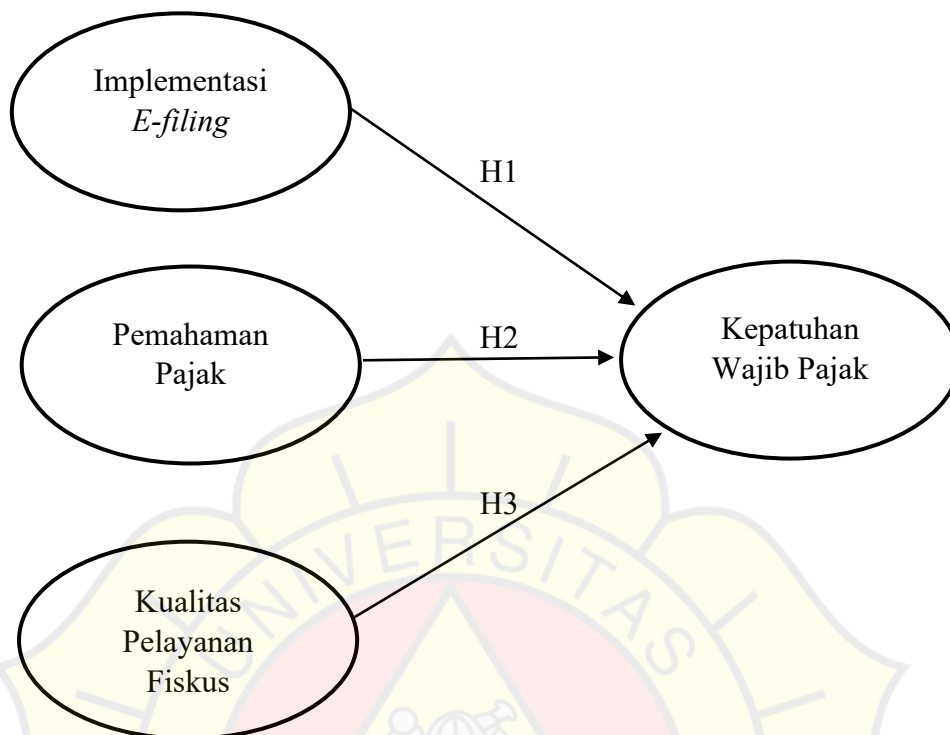


Sumber : Data diolah Peneliti tahun 2025.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4. Paradigma Penelitian

Pada penelitian ini memakai paradigma dengan tiga variabel independen, satu variabel dependen, yang bisa dijelaskan melalui gambar dibawah ini :



Sumber : Data diolah peneliti tahun 2025

Gambar 2.2 Paradigma Penelitian

Keterangan :

X1 : Implementasi *e-filing*

X2 : Pemahaman Pajak

X3 : Kualitas Pelayanan Fiskus

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

2.5. Hipotesis Penelitian

2.5.1. Pengaruh Implementasi *e-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teori atribusi dapat menjelaskan perilaku seseorang serta menganalisis proses seseorang dalam menginterpretasi sebuah peristiwa ataupun penyebab dari suatu perilaku, teori atribusi juga menyatakan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, mereka akan berusaha menentukan apakah perilaku tersebut berasal dari faktor internal atau eksternal (Indrianto *et al.*, 2022). Berdasarkan penelitian (Anwar & Simanjuntak, 2021; Pradilatri *et al.*, 2022; Sahendra & Halim, 2023) Penerapan *e-filing* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* dapat memberikan efisiensi dalam hal waktu dan biaya bagi wajib pajak karena menggunakan media online. Namun, hasil penelitian Sulbahri & Kusuma (2022) dan Artika & Aisyah (2023) menemukan bahwa implementasi *e-filing* tidak memberikan dampak secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena ketidaktahuan wajib pajak tentang modernisasi pajak dan kendala teknis seperti masalah jaringan yang dapat menghambat pemrosesan data.

H1 : Implementasi *e-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.5.2. Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teori atribusi mengindikasikan bahwa pemahaman pajak memiliki peran penting dalam menentukan jenis atribusi yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pemahaman yang baik cenderung menghasilkan atribusi internal (kesadaran pribadi), yang lebih mungkin menghasilkan kepatuhan yang sukarela dan

berkelanjutan. Sebaliknya, pemahaman yang rendah sering kali mendorong atribusi eksternal (tekanan lingkungan), yang hanya menghasilkan kepatuhan yang bersifat sementara atau minimal (Indrianto *et al.*, 2022). Berdasarkan temuan penelitian Handoko *et al.*, (2020) dan Artika & Aisyah (2023) tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan oleh masih banyaknya wajib pajak yang kurang memahami atau mengerti peraturan pajak yang berlaku. Namun, penelitian yang dilakukan oleh (Nurhayati & Witono, 2022; Amin *et al.*, 2022; Rabiya *et al.*, 2021) menunjukkan bahwa Pemahaman pajak berpengaruh positif dan secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa Semakin banyak wajib pajak yang memahami tentang undang-undang perpajakan, semakin baik tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

H2 : Pemahaman Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.5.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teori atribusi menjelaskan faktor motivasional yang melatarbelakangi kepatuhan atau ketidakpatuhan wajib pajak. Secara teoritis, pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak tentunya memiliki dampak signifikan tentang bagaimana wajib pajak berperilaku, dimana kualitas pelayanan yang optimal akan meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak (Lestari *et al.*, 2023). Penelitian yang dilakukan oleh (Rabiya *et al.*, 2021; Jumawan *et al.*, 2024; Lukman *et al.*, 2022) membuktikan adanya pengaruh dari Kualitas pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang berkualitas akan menghasilkan

kepuasan pada wajib pajak sehingga meminimalisir hambatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Awaloedin *et al.*, (2024) dan Saputro *et al.*, (2022) menemukan bahwa Kualitas pelayanan fiskus justru dapat berdampak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak belum dapat memenuhi atau melebihi harapan dari wajib pajak.

H3 : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

