

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ario Irawan (2020), menemukan bahwa pandangan negative pada praktik korupsi pajak dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak, sehingga semakin kuat keyakinan mereka tentang korupsi pajak, maka semakin rendah pula tingkat kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Terlebih lagi, jika sistem perpajakan dianggap tidak adil oleh wajib pajak, hal tersebut akan mengurangi tingkat kepatuhan mereka. Keyakinan wajib pajak terhadap pemerintah dan sistem perpajakan berfungsi sebagai variabel intervening, di mana kepercayaan yang tinggi dapat meningkatkan kepatuhan meskipun ada persepsi negatif terhadap korupsi dan keadilan. Agar wajib pajak lebih patuh, pemerintah harus mengurangi persepsi korupsi dan meningkatkan keadilan dalam sistem perpajakan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lestari, dkk (2023) persepsi korupsi tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Namun, dampak dari korupsi pajak menimbulkan suatu ancaman yang cukup besar terhadap perekonomian Indonesia. Masalah ini berdampak buruk terhadap berbagai pemangku kepentingan, tidak hanya memengaruhi kewajiban perpajakan tetapi juga kemajuan infrastruktur Indonesia. Penyebaran informasi mengenai korupsi pajak di Indonesia masih belum optimal, sehingga pemerintah tidak menyadari dampaknya. Bagaimana petugas pajak memberikan layanan yang berkualitas kepada wajib pajak sangat mempengaruhi sejauh mana mereka patuh pada kewajiban perpajakannya.

Pelayanan merupakan bantuan yang diberikan kepada individu yang memerlukan kepekaan dan interaksi personal untuk mencapai kepuasan serta keberhasilan.

Penelitian yang dilakukan oleh Alpina, dkk (2022) mengindikasikan bahwa persepsi tentang korupsi serta kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap Tingkat kepatuhan wajib pajak usaha kecil dan menengah (UKM) di kantor jasa pajak pratama parepare. Kualitas layanan pajak yang meningkat bisa meningkatkan kesediaan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Persepsi korupsi pajak dapat mempengaruhi niat untuk membayar pajak. Dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan otoritas pajak, kesadaran wajib pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,067%. Wajib pajak yang memiliki pandangan buruk tentang korupsi dalam sistem perpajakan cenderung memperlihatkan tingkat kepatuhan yang lebih rendah. Sebaliknya, mereka yang menganggap sistem perpajakan bebas dari korupsi lebih cenderung untuk memenuhi kewajiban pajak mereka.

Data penelitian yang dilakukan oleh (Toniarta & Merkusiwati, 2023) menunjukkan bahwa korupsi dalam bidang perpajakan dan pelayanan pajak yang diterima secara langsung mempengaruhi kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh usaha kecil dan menengah (UKM). Peningkatan kualitas pelayanan pajak berkorelasi dengan peningkatan tingkat kewajiban perpajakan. Persepsi korupsi pajak mempengaruhi kemauan untuk memenuhi pembayaran pajak. Artinya memperlihatkan seiring dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan pengurus pajak, tanggung jawab wajib pajak untuk membayar pajak juga meningkat. Penelitian ini mengungkapkan yakni peningkatan satu unit dalam Wajib pajak yang mempersepsikan korupsi dalam sistem perpajakan cenderung

memperlihatkan tingkat kepatuhan yang lebih rendah, sedangkan mereka yang memandang sistem perpajakan bebas dari korupsi lebih cenderung untuk memenuhi kewajiban pajak mereka untuk lebih patuh dalam memenuhi keharusan perpajakan. Rasa percaya ini muncul ketika pemerintah dianggap akuntabel dan transparan dalam pengelolaan keuangan negara.

Data studi yang dilaksanakan bagi (Maryani & Makhsun, 2022) Data studi bagi Maryani dkk. memperlihatkan yakni persepsi negatif mengenai korupsi pajak berpengaruh positif dan relevan dalam kepatuhan wajib pajak individu personal. Ketika wajib pajak memiliki persepsi buruk tentang korupsi, mereka cenderung merasa yakni tindakan korupsi tersebut merugikan. Keadilan dan transparansi penting dalam sistem perpajakan. Sebagai bagian tanggung jawab sosial, hal itu dapat mendorong masyarakat untuk mendukung sistem yang lebih efisien dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Oleh karena itu, kepercayaan wajib pajak terhadap lembaga perpajakan dapat ditingkatkan dengan memberikan layanan yang sangat baik kepada otoritas pajak. Wajib pajak cenderung lebih giat memenuhi kewajiban perpajakan mereka ketika mereka merasa dilayani dengan baik.

Data studi yang dilaksanakan bagi (Indriyani & Herliana, 2020). Menunjukkan yakni persepsi korupsi pajak memiliki pengaruh dalam Pendapat individu tentang korupsi berdampak pada jumlah kewajiban pajak di Kantor Jasa Pajak Pratama Palu. Kepatuhan seseorang dalam membayar pajak personal sangat dipengaruhi oleh rasa korupsi yang dimilikinya; semakin tidak jujur otoritas pajak dan wakil pemerintah, semakin besar ketidakpercayaan terhadap sistem perpajakan secara keseluruhan. Selain itu, kepatuhan pajak masyarakat dipengaruhi

secara positif oleh informasi yang mereka peroleh tentang sanksi bagi pelanggar pajak. Artinya bermakna bahwa kepatuhan pajak personal masyarakat cenderung meningkat dengan pengetahuan mereka tentang sanksi berat bagi korupsi pajak. Lebih jauh, kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan penagihan pajak pemerintah meningkat ketika informasi tentang sanksi bagi pelanggar pajak tersedia secara luas.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Zahrani & Mildawati, 2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan tidak menjamin dalam mendukung pembayaran pajak sehingga tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kartika, dkk (2020). Menunjukkan bahwa persepsi korupsi pajak serta kualitas pelayanan pajak memiliki peran yang penting dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Keyakinan bahwa Lembaga perpajakan terbebas dari praktik korupsi, memberikan rasa kepercayaan yang lebih kepada wajib pajak terhadap sistem serta memastikan bahwa dana yang disetorkan digunakan secara tepat. Wajib pajak cenderung lebih patuh dalam membayar pajak apabila mereka yakin bahwa dana yang mereka bayarkan dimanfaatkan dengan semestinya. Disisi lain, wajib pajak mungkin merasa bahwa membayar pajak tidak memiliki manfaat apapun ketika terdapat indikasi tingginya tingkat korupsi, Dimana uang pajak yang terkumpul tidak dikelola dengan efisien atau hanya memberikan keuntungan pada satu pihak. Pandangan ini dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang disediakan oleh otoritas pajak, seperti kemudahan akses, respon yang baik terhadap pertanyaan dan sikap profesional yang menciptakan

pengalaman yang memuaskan bagi wajib pajak. Ketika wajib pajak merasakan pelayanan yang nyaman dalam hal perpajakan, mereka umumnya akan lebih mentaati aturan.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Atribusi

Pada tahun 1958, Fritz Heider memperkenalkan teori atribusi, yang didefinisikan sebagai kerangka kerja untuk menjelaskan tindakan orang (Khodijah dkk, 2021). Psikolog mengemukakan gagasan ini untuk membantu kita memahami bagaimana orang memberikan makna atau penjelasan terhadap sifat mereka sendiri atau orang lain yang terkait dengan pajak. Gagasan ini juga melihat bagaimana orang mencari penjelasan atau penyebab atas insiden terkait pajak (Wardani dkk, 2024).

Teori atribusi adalah bentuk teori yang menjadi determinasi suatu peristiwa, jawaban, dan apabila diterapkan pada penjelasan perilaku individu, penalaran tersebut menyiratkan bahwa orang selalu mencari penjelasan tertentu untuk perilaku mereka (Romadhon & Diamastuti, 2020). Definisi teori atribusi didasarkan pada persepsi seseorang yang dapat dipengaruhi oleh pengaruh internal dan eksternal. Sementara perilaku eksternal dipengaruhi oleh kekuatan atau tekanan luar yang memaksa seseorang untuk merespons dengan cara tertentu karena situasi tersebut, perilaku internal adalah perilaku yang berada dalam kendali individu (Tambunan, 2021)

2.2.2 Pajak

Pajak diartikan sebagai pembayaran yang harus dilakukan kepada kas negara oleh individu atau lembaga sesuai dengan ketentuan hukum, tanpa imbalan langsung. Pajak dikumpulkan oleh pemerintah untuk digunakan dalam pembiayaan

kebutuhan negara secara maksimal guna menjamin kesejahteraan rakyat (Sutedi, 2022).

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang sangat penting sebagai pembiayaan dan pengeluaran negara yang bertujuan untuk menyeimbangkan perekonomian dan membantu pembangunan negara demi meningkatkan kesejahteraan rakyat (Ndalu & Wahyudi, 2022).

2.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan adalah proses Dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan hukum dan peraturan perpajakan yang berlaku (Latofah & Harjo, 2020). Kewajiban perpajakan meliputi mendaftarkan diri, pembayaran pajak, dan pelaporan SPT sesuai dengan undang-undang yang berlaku (Purba & Ahyaningsih, 2020).

2.2.4 Kepercayaan Kepada Fiskus

Kepercayaan pemerintah dan departemen pajak terhadap pengelolaan sistem perpajakan yang adil dan efektif disebut sebagai kepercayaan pada otoritas pajak (Khamis & Mastor, 2023). Wajib pajak menggunakan kepercayaan sebagai standar untuk mengukur seberapa baik otoritas pajak mengelola pendapatan pajak. Salah satu aspek penting yang memengaruhi kepatuhan pajak adalah tingkat kepercayaan pada pejabat pajak. Di sisi lain, masyarakat lebih bersedia membayar pajak jika mereka merasa bahwa pemerintah melakukan pekerjaan dengan baik dalam mewakili kepentingan mereka. Kemauan dan komitmen untuk membayar pajak meningkat ketika tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap otoritas pajak (Timothy & Abbas, 2021).

2.2.5 Persepsi Korupsi Pajak

Sikap atau persepsi wajib pajak tentang penyalahgunaan dana negara oleh otoritas pajak untuk keuntungan pribadi mereka disebut sebagai persepsi korupsi pajak. Karena berbagai pengaruh eksternal, persepsi individu mungkin sangat berbeda. Salah satu contoh yang telah memengaruhi opini publik di Indonesia adalah korupsi pajak. Sering diketahui bahwa kegiatan korupsi dilakukan oleh otoritas pajak Indonesia dapat dengan mudah diliput oleh media yang menyebabkan masyarakat mengetahuinya secara luas. Banyak orang tidak menyadari bahwa situasi ini berdampak besar pada kepatuhan wajib pajak (Indriyani & Herliana, 2020).

2.2.6 Kualitas Pelayanan Fiskus

Tolak ukur utama untuk menilai keberhasilan dan efisiensi pemberian layanan publik adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan mencakup sejumlah komponen yang menunjukkan seberapa baik penyedia layanan dapat memenuhi tuntutan dan harapan wajib pajak (Rahmatullisa dkk, 2024).

Kualitas pelayanan pajak merujuk pada keahlian dan teknik yang digunakan oleh otoritas pajak untuk merespons, mendukung dan memenuhi kebutuhan para wajib pajak. Dengan ketersedianya beragam pelayanan yang optimal bagi wajib pajak, dapat memberikan bantuan dan kemudahan mereka dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Wajib pajak akan terdorong untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela apabila merasa puas dengan pelayanan perpajakan yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan daya tanggap, efisiensi, pengelolaan pengaduan, dan aksesibilitas harus dilakukan untuk mendorong kepatuhan pembayaran pajak (Aeni & Budyastuti, 2024).

2.3 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis

2.3.1. Pengaruh persepsi korupsi pajak dan kepatuhan wajib pajak

Watun, dkk (2020) menyatakan masalah kepatuhan wajib pajak individu personal yang bekerja secara bebas masih terus terjadi. Meskipun pemerintah telah berupaya keras untuk mengatasi permasalahan perpajakan, namun berbagai hambatan masih muncul. Pandangan masyarakat terhadap korupsi pajak menjadi salah satu variabel yang memengaruhi persoalan ini. Berbagai kasus penggelapan dana pajak yang dilakukan oleh pejabat pajak telah menimbulkan kekhawatiran di kalangan Masyarakat dan membentuk persepsi negatif terhadap Lembaga perpajakan, yang berpotensi mengurangi tingkat kepatuhan wajib pajak. Himawan, dkk (2022) juga menyebutkan bahwa tindakan korupsi terhadap pelanggaran sektor pajak berdampak merugikan keuangan negara, sehingga tindakannya menimbulkan dampak buruk pada keuangan negara atau bisa merugikan kas negara.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kartika, dkk (2020) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap praktik korupsi di Lembaga perpajakan berdampak signifikan terhadap tingkat kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Persepsi maca mini yang dapat mempengaruhi kepercayaan publik terhadap kredibilitas dan integritas seluruh sistem pajak. Wajib pajak cenderung meragukan efektivitas dan akuntabilitas penggunaan dana pajak ketika mereka berpikir bahwa lembaga pajak rentan terhadap korupsi. Akibatnya, orang menjadi kurang percaya dalam membayar pajak tepat waktu dan mematuhi hukum karena mereka khawatir uang mereka tidak akan ditangani dengan benar atau digunakan untuk tujuan publik yang salah. Inisiatif pemerintah untuk meningkatkan tingkat kepatuhan pajak dapat terhambat jika pandangan yang tidak menguntungkan ini tidak diubah. Oleh karena

itu, meningkatkan transparansi dan pengawasan yang ketat terhadap perilaku aparat menjadi penting untuk mendorong kepatuhan pajak yang lebih.

Hasil penelitian yang dilakukan Watun dkk (2020), Himawan, dkk (2022), Kartika, dkk (2020), dan (Widya, 2022) menunjukkan bahwa persepsi dalam hal pajak berpengaruh positif dengan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dari penjelasan diatas, dapat merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : persepsi korupsi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.3.2. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak

Pelayanan yang berkualitas tinggi dengan faktor-faktor seperti responsive, dapat dipercaya, penuh empati dan konsisten dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak, dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan institusi perpajakan. Kepuasan ini berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak yang merasa puas dengan pelayanan akan lebih termotivasi untuk mematuhi kewajiban perpajakannya dengan baik (Putri, 2022).

Suarjana, dkk (2020) membuktikan bahwa pelayanan yang berkualitas dapat menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi wajib pajak, dengan demikian dapat mendorong wajib pajak untuk melapor dan membayar pajak dengan patuh. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak bukan hanya sekadar perbaikan sistem, tetapi juga menjadi strategi penting dalam mendorong perilaku patuh dalam pajak di kalangan masyarakat. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan pajak yang baik dapat membangun relasi baik

antara pemerintah dan wajib pajak, Pada akhirnya, ini meningkatkan jumlah penerimaan negara yang diterima pemerintah melalui pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gening, dkk (2024) diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penyebabnya adalah ketika wajib pajak merasakan langsung kualitas layanan perpajakan, maka kemungkinan wajib pajak untuk dengan sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya bisa meningkat.

Dalam penelitian yang dilakukan (Putri, 2022), Suarjana, dkk (2020), dan Gening, dkk (2024). Penelitian menemukan bahwa kualitas layanan perpajakan berdampak positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak individu. Dari penjelasan tadi, bisa ditarik kesimpulan bahwa terdapat hipotesis berikut:

H2 : kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

2.3.3. Pengaruh kepercayaan kepada fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

Kepercayaan kepada otoritas pajak adalah aspek penting yang wajib dikelola dengan baik oleh pemerintah karena kepercayaan tidak terbentuk secara instan tetapi memerlukan waktu dan prosedur yang berkelanjutan. Ketika otoritas pajak mampu memperlihatkan integritas dan profesionalisme dalam proses pelayanannya, serta responsif dalam keluhan dan kebutuhan wajib pajak, maka masyarakat akan lebih cenderung untuk mempercayai institusi tersebut. Dengan demikian, kepercayaan yang terbangun antara masyarakat dan otoritas pajak akan berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pajak (Ibrahim & Syahribulan, 2020).

Latief, dkk (2020) mendefinisikan bahwa tingkat kepercayaan terhadap pemerintah tercermin melalui tindakan, sikap, dan etika pemerintah yang dianggap melayani berdasarkan kepentingan masyarakat. Ketika masyarakat merasa yakin

pemerintah bertindak dengan integritas, transparansi, dan keadilan, maka kepercayaan dalam sistem pemerintahan akan semakin kuat. Kepercayaan ini penting untuk mendorong kepatuhan dalam membayar pajak mereka, karena wajib pajak cenderung akan patuh jika mereka yakin bahwa uang mereka akan digunakan untuk pembangunan masyarakat dan kesejahteraan umum.

Dalam penelitian yang dilaksanakan oleh, (Ibrahim & Syahribulan, 2020) dan Latief, dkk 2020). Penelitian tersebut menemukan bahwa kepercayaan kepada otoritas pajak berpengaruh positif dalam mendorong kepatuhan pajak orang pribadi. Dari penjelasan yang diberikan, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Kepercayaan kepada fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.3.4. pengaruh persepsi korupsi pajak terhadap kepercayaan kepada fiskus

Dalam konteks perpajakan, praktik korupsi pajak merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kepercayaan wajib pajak terhadap penggunaan dana yang mereka berikan kepada negara. Kepercayaan ini mencakup keyakinan bahwa pemerintah akan menggunakan dan menangani uang tersebut secara efisien, terbuka, dan bertanggung jawab. Kepercayaan pembayar pajak terhadap pemerintah cenderung meningkat ketika mereka diberi jaminan bahwa uang mereka digunakan untuk tujuan yang dapat dibenarkan dan menghasilkan keuntungan bagi masyarakat, seperti layanan publik yang lebih baik, program sosial, dan pembangunan infrastruktur. Di sisi lain, indikasi kesalahan pengelolaan keuangan atau korupsi dapat mengikis kepercayaan masyarakat yang dapat mengakibatkan penurunan kepatuhan pajak. Sangat penting bagi pemerintah untuk memastikan dana pajak

ditangani secara efektif dan bertanggung jawab, sehingga meningkatkan kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. (Irawan, 2020).

Munculnya sikap negatif dalam lembaga perpajakan, mengubah norma subjektif yang seharusnya mendukung kepercayaan dalam institusi tersebut, serta menurunkan persepsi masyarakat mengenai kontrol yang ada dalam proses perpajakan. Hal ini berarti ketika masyarakat merasa sistem perpajakan tidak transparan atau adil, mereka cenderung mengembangkan pandangan buruk dalam otoritas pajak. Seiring dengan meningkatnya persepsi korupsi dalam sistem perpajakan. Akibat dari situasi ini adalah rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat dalam lembaga perpajakan. Ketidakpercayaan ini dapat mengarah pada penghindaran pajak atau pengurangan partisipasi dalam sistem perpajakan, yang pada akhirnya menghambat efektivitas dan keberlanjutan sistem perpajakan itu sendiri (Inayah, 2023).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh, (Irawan, 2020) dan (Inayah, 2023). Penelitian menemukan bahwa persepsi korupsi pajak berdampak positif pada kepercayaan kepada otoritas pajak. Dari penjelasan tersebut, dapat dibuat hipotesis berikut:

H4 : Persepsi korupsi pajak berpengaruh positif terhadap kepercayaan kepada fiskus

2.3.5. Pengaruh kualitas pelayanan fisku terhadap kepercayaan kepada fiskus

Kualitas pelayanan perpajakan (Rizki dalam Devita, dkk 2024) Salah satu faktor utama yang sangat berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Saat pelayanan pajak disuguhkan dengan cepat, responsif, dan transparan oleh otoritas,

maka wajib pajak akan merasa lebih dihargai dan terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan rasa percaya masyarakat kepada otoritas pajak, Namun, hal itu juga memotivasi mereka untuk membayar pajak secara lebih konsisten. Otoritas pajak dapat menciptakan strategi yang lebih kondusif bagi wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab mereka dengan berkonsentrasi pada peningkatan kualitas layanan mereka. Oleh karena itu, kebijakan perpajakan yang efektif harus menempatkan prioritas tinggi pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada wajib pajak. Hal ini akan menciptakan sistem pajak yang lebih adil dan berkelanjutan serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap otoritas pajak.

Masyarakat cenderung lebih bersedia untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka apabila mereka yakin bahwa kepentingan mereka telah diprioritaskan oleh otoritas pajak. Sikap yang baik dan dedikasi yang lebih besar untuk membayar pajak dipupuk oleh tingkat kepercayaan yang tinggi kepada otoritas pajak, dan pada gilirannya berdampak positif pada kepatuhan pajak secara keseluruhan. Kepercayaan menjadi landasan penting untuk meningkatkan kepatuhan dan keterlibatan publik dalam sistem perpajakan. (Timothy & Abbas, 2021). Maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut ini:

H5 : kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepercayaan kepada fiskus

2.3.6. Pengaruh persepsi korupsi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dimediasi oleh kepercayaan kepada fiskus

Kusbandiyah, dkk (2022) kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak menurun karena meningkatnya kasus korupsi di sektor perpajakan. Tak hanya itu saja,

banyak wajib pajak yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang disediakan oleh otoritas pajak. Situasi ini sering kali menimbulkan keluhan, membuat wajib pajak enggan melaksanakan kewajiban pajaknya, dan pada akhirnya mendorong perilaku ketidakpatuhan dalam kewajiban perpajakan (Kusbandiyah dkk., 2022).

Kepatuhan pajak dalam masyarakat akan meningkat secara relevan apabila masyarakat memiliki kepercayaan kuat bahwa otoritas pajak bertindak dengan integritas, transparansi, dan keadilan dalam seluruh proses perpajakan. Ketika wajib pajak merasa yakni setiap kebijakan dan prosedur perpajakan diterapkan secara konsisten dan adil tanpa adanya diskriminasi atau penyalahgunaan wewenang, mereka akan lebih cenderung mematuhi kewajiban pajak mereka dengan penuh kesadaran. Kepercayaan ini terbentuk ketika masyarakat melihat dana yang dikumpulkan dari system pajak dikelola dengan baik dan digunakan sesuai dengan kepentingan publik termasuk perawatan kesehatan, pendidikan, dan pembangunan infrastruktur dilayani oleh ini. Dengan demikian, persepsi positif terhadap integritas otoritas pajak tidak hanya membangun kepercayaan, tetapi juga mendorong kepatuhan pajak yang berkelanjutan serta mendukung keberlanjutan sistem perpajakan yang sehat dan efektif (Prabowo, 2019). Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H6 : kepercayaan kepada fiskus mampu memediasi pengaruh persepsi korupsi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

2.3.7. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dimediasi oleh kepercayaan kepada fiskus

Menurut pendapat Koumpias, dkk (2020) pelayanan berkualitas tinggi yang diberikan oleh otoritas pajak, serta tingkat kepercayaan masyarakat pada integritas dan transparansi lembaga pajak, memiliki peran penting dalam meningkatkan ketaatan wajib pajak. Ketika layanan dari otoritas pajak disampaikan dengan cepat, profesional, dan jelas, wajib pajak cenderung merasa lebih nyaman dan terbantu dalam memahami serta memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Jasa yang ramah dan responsif yang mendorong wajib0pajak untuk berinteraksi dengan otoritas pajak tanpa rasa takut atau ragu. Selain itu, kepercayaan dalam otoritas pajak sangat menentukan sikap wajib pajak dalam keharusan pajaknya.

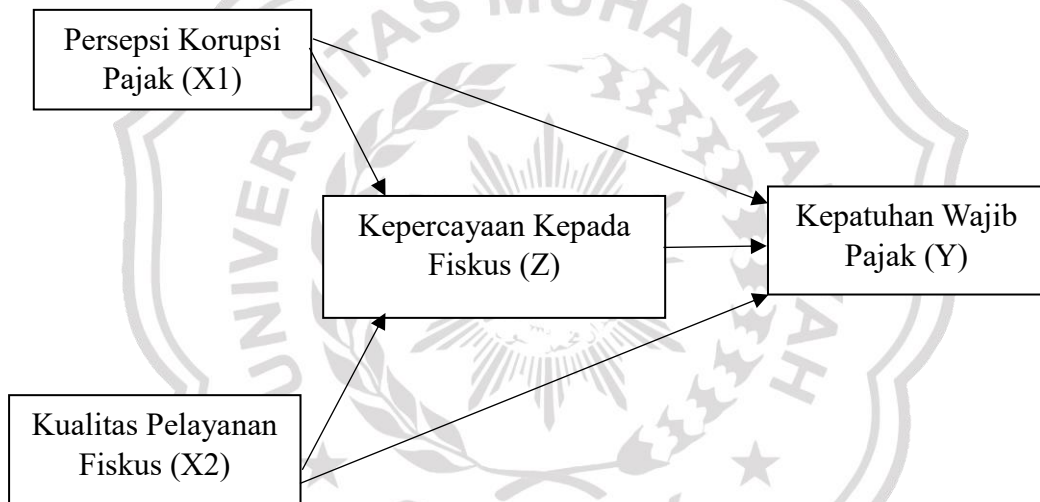
Zainudin dkk, (2022) mendefinisikan pentingnya menjaga interaksi yang baik antara otoritas pajak dan masyarakat, karena dapat menciptakan rasa percaya yang kuat bagi masyarakat dalam otoritas pajak. Kualitas pelayanan yang baik dan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat terhadap otoritas pajak tidak hanya berdampak positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Jadi, kesimpulannya membentuk rumusan hipotesis seperti berikut ini:

H7 : kepercayaan kepada fiskus mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4 Kerangka Penelitian

Penelitian ini, bertujuan untuk menguji dan membuktikan secara empiris pengaruh variabel persepsi korupsi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan pertimbangan bahwa kepercayaan kepada otoritas pajak berperan sebagai variabel mediasi.

Agung Suharto, dkk (2022) Mendefinisikan konseptual merujuk pada hubungan antara konsep-konsep yang terkait, berdasarkan isu yang sedang diselidiki. Dasar konseptual untuk penelitian ini dapat dilihat dalam penjelasan berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian