

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori atribusi yang diciptakan oleh (Heider, 1958) perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dijelaskan dalam kaitannya dengan penelitian ini. Gagasan ini menjelaskan metode pemahaman yang digunakan untuk memahami terjadinya suatu peristiwa yang dianggap terkait dengan kondisi situasional (Amalia *et al.*, 2023). Teori atribusi ialah teori yang menjabarkan tentang mengapa peristiwa tersebut dapat terjadi terutama jika dikaitkan dengan penjelasan perilaku setiap individu (Ramadhanty, 2020). Menurut (Kelley, 1973) Teori atribusi adalah teori yang menjelaskan bagaimana seseorang dapat mengidentifikasi penyebab tertentu. Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, dapat dikaitkan dengan konteks perpajakan, misalnya, dalam hal faktor spesifik mana yang mengarah pada ketaatan persyaratan pajak (Romadhon & Diamastuti, 2020). Teori ini memantau bagaimana setiap orang menggunakan data tersebut untuk menarik kesimpulan tentang kesimpulan kausal dan bagaimana mereka memanfaatkan data itu untuk menjawab pertanyaan tentang sebab-akibat. Gagasan ini telah berkembang sepanjang waktu di bidang psikologi sosial, terutama sebagai sarana untuk menangani penyelidikan pengetahuan sosial.

Menurut teori atribusi, faktor internal dan eksternal mempengaruhi kepatuhan terhadap undang-undang perpajakan. Studi ini menunjukkan bahwa meskipun Transparansi dan kualitas pelayanan pajak dipandang sebagai kriteria eksternal,

tingkat kepercayaan wajib pajak adalah masalah internal. Menurut pandangan ini, ketika kebijakan perpajakan didasarkan pada prinsip keadilan, WP lebih condong menyetujui serta mentaati aturan yang terkait (Ramadhanty, 2020).

Adapun temuan (Meidiyustiani *et al.*, 2022) Memahami bagaimana orang secara internal menafsirkan perilaku orang lain menjadi lebih mudah dengan teori atribusi. Teori ini berkonsentrasi pada perilaku nyata seseorang dan memberikan ringkasan yang menarik tentang bagaimana mereka berperilaku.

Temuan (Susilawaty & Damanik, 2021), ada tiga tahapan pokok dalam proses atribusi :

1. Melihat serta mengamati tindakan individu.
2. Memberikan keyakinan bahwa tindakan tersebut dilaksanakan dengan sengaja.
3. Menentukan apakah seseorang percaya jika oranglain diharuskan membuat tindakannya tersebut atau tidak.

Didasari pada teori atribusi tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa tindakan WP terpengaruh oleh pengetahuan perpajakan, transparansi dan kualitas pelayanan wajib pajak.

2.1.2 Pajak

2.1.2.1 Pengertian Pajak

Pajak adalah pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah Agar pemerintah dapat memenuhi tanggung jawabnya. Pengalihan ini terjadi bukan karena pelanggaran hukum melainkan karena harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan tanpa menerima kompensasi langsung dan proporsional

(Hertati, 2021). Pajak artikan sebagai kewajiban finansial yang harus dibayar wajib pajak kepada negara. Baik individu maupun badan hukum tunduk pada kewajiban ini, dan pemerintah dapat secara sah mengenakan pajak sesuai dengan undang-undang yang relevan tanpa membayar kompensasi wajib pajak secara langsung.

Berdasarkan definisi pajak ini, orang yang harus membayar pajak harus mematuhi peraturan yang berlaku didalam UU pajak (Qhoirunnisa & Budiantara, 2023). Pajak ialah sumber pendapatan utama APBN yang digunakan buat membiayai pengeluaran Negeri, baik rutin maupun pembangunan (Hidayat & Gunawan, 2022).

2.1.2.2 Fungsi Pajak

Adapun fungsi pajak yang telah dilaporkan oleh pajak.go.id :

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*), *tax* berkontribusi untuk pendapatan Negara, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah.
2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*), pemerintah dapat mengendalikan perkembangan ekonomi Negara dengan menerapkan undang-undang perpajakan
3. Fungsi Stabilitas, kebijakan perpajakan bisa digunakan oleh pemerintah demi menerapkan fase kestabilan harga, mengatur lonjakan harga, serta menata aktivitas keuangan masyarakat dengan cara efektif serta cepat
4. Fungsi Penyaluran Kembali Penghasilan, Negara memungut pajak dari wajib pajak dengan tujuan mendanai kepentingan publik, seperti pengembangan lapangan kerja dan penciptaan untuk meningkatkan pemasukan masyarakat.

2.1.2.3 Unsur Pajak

Terdiri dari 4 elemen pajak di Indonesia (Mardiasmo, 2013):

1. Subjek pajak, artinya secara khusus, individu ataupun entitas hukum yang diwajibkan oleh hukum untuk melakukan pembayaran pajak sebagai wajib pajak. Karena wajib pajak diidentifikasi sebagai individu atau badan hukum daripada sebagai penyedia layanan atau barang, mereka menjadi fokus masalah perpajakan.
2. Wajib Pajak, yaitu setiap individu atau entitas hukum, termasuk wajib pajak, pemungut pajak dan pengurang pajak, memiliki hak serta kewajiban untuk membayar pajak sesuai dengan kode pajak.
3. Objek Pajak, yaitu khususnya kompensasi atas layanan yang diberikan atau kegiatan yang dilakukan di mana saja, dikenakan pajak, seperti halnya objek pajak, yang merupakan segala sesuatu yang secara fisik berwujud atau tidak terwujud sebagai penggunaan jasa orang lain. Pilihan dan bentuknya sesuai dengan peraturan perpajakan.
4. Tarif Pajak, adalah jumlah produk atau jasa yang diterima menentukan tarif pajak. UUD 1945 No. 36 Tahun 2008 mengatur undang-undang tersebut, yang menyatakan bahwa pajak harus dihitung, dipungut menggunakan tingkatan, dan diterapkan secara adil menggunakan penghasilan yang diterima.

2.1.2.4 Sistem Pemungutan Pajak

Dilansir dari pajak.go.id, adapun pondasi perpajakan yang mengatur pemungutan pajak di Indonesia, termasuk asas finansial, ekonomis, yuridis, umum, kebangsaan, sumber serta wilayah. Sistem mendasar bagi wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya di Indonesia adalah sistem pemungutan pajak (Hidayat & Gunawan, 2022).

Sistem ini biasanya digunakan untuk pajak pertambahan nilai (PPN) atau pajak penghasilan (PPh). Wajib pajak secara mandiri mengoperasikan sistem pemungutan dengan tujuan meringankan beban kerja staf pajak, yang akan terus berkonsentrasi memantau pemungutan pajak. mekanisme pengumpulan pajak di Indonesia dilaporkan oleh pajak.go.id :

1. *Official Assessment System*

Prosedur dimana pemerintah berwenang dalam pemungutan, perumusan dan penentuan tarif pajak yang harus disetorkan wajib pajak. karakteristik dari *Official Assessment System* ialah pemerintah akan membantu menangani pajak, wajib pajak akan pasif. Kedua, pemerintah akan menerbitkan surat penetapan pajak setelah perhitungan selesai, menaikkan jumlah pajak yang terutang. Ketiga, wajib pajak yang membayar pajak secara pasif akan memiliki kendali penuh atas nominal pajak yang wajib mereka bayar melalui lembaga pemungut pajak.

2. *Self-Assessment System*

Dimana wajib pajak dapat melakukan perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak menggunakan sistem ini. Satu-satunya tugas yang dilakukan oleh pegawai pajak di bawah sistem ini adalah pengawasan, inspeksi, dan investigasi.

Pendekatan ini biasanya digunakan untuk pajak pertambahan nilai (PPN) dan pajak penghasilan (PPh).

3. *Withholding Assessment System*

Pada sistem ini, Pihak ketiga dalam pengaturan ini sangat penting dalam mengetahui jumlah nominal pajak yang harus dibayar. Bendahara atau divisi pajak perusahaan, yang memotong pajak karyawan, biasanya adalah pihak ketiga. PPN dan PPh Pasal 21, 22, dan 23 serta PPh Final Pasal 4 ayat (2) sering dikenakan pajak dengan menggunakan teknik ini. Setelah itu, SPT Tahunan wajib pajak akan mencantumkan bukti pemotongan sebagai lampiran.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk taat dalam mendaftarkan diri, menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) (Rivaldo & Tipa, 2022), serta menghitung dan membayar pajak terutang, serta dalam membayar tagihan pajak (Lestari *et al.*, 2023).

Kepatuhan wajib pajak pada dasarnya tindakan wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang pelaksanaan perpajakan yang berlaku di suatu negara, secara teori, dikenal sebagai kepatuhan wajib pajak (Atarwaman, 2020).

Saya dapat menyimpulkan dari penjelasan wajib pajak di atas bahwa mereka adalah orang pribadi atau badan yang diwajibkan oleh undang-undang perpajakan yang berlaku untuk melaporkan dan membayar pajaknya, serta membayar jumlah nominal yang diperoleh melalui proses perhitungan dan pemotongan.

Adapun temuan (Romadhon & Diamastuti, 2020), ada 2 aspek penentuan determinan pada kepatuhan wajib pajak :

1. Faktor Internal mencakup beberapa aspek seperti: etika, norma dan moral, emosi, motivasi, kebutuhan, pengetahuan, pemahaman, kesadaran, preferensi risiko serta kondisi social dan ekonomi.
2. Faktor Relasional, menunjukkan pandangan keadilan dan kepercayaan.

Mengacu pada ketentuan Menteri Keuangan No 192/PMK.03, 2007 Pasal 1, mengindikasikan bahwa Wajib Pajak disebut taat apabila :

1. Menyampaikan surat pemberitahuannya dengan tepat waktu.
2. bebas tunggakan dari semua jenis pajak, terkecuali kewajiban pajak yang telah diberi penangguhan atau pengembalian.
3. Laporan keuangan wajib melalui diaudit oleh akuntan public dan badan pengawasan keuangan pemerintah rentang waktu tiga tahun berturut-turut.
4. Bebas dari putusan putusan pengadilan pajak dalam lima tahun terakhir.

2.1.4 Pengetahuan Perpajakan

(Hertati, 2021), Menyatakan pengetahuan pajak mengacu pada informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak untuk memandu tindakan, keputusan, dan strategi mereka sehubungan dengan pelaksanaan hak dan tanggung jawab mereka berdasarkan kode pajak. Akan ada lebih banyak pembayar pajak seiring dengan meningkatnya pengetahuan pajak karena mereka yang memiliki tingkat pengetahuan pajak yang tinggi memahami tanggung jawab mereka dan konsekuensi jika tidak melaksanakannya.

Pengetahuan perpajakan adalah proses di mana wajib pajak memahami dan menerapkan hukum, aturan, dan proses pajak untuk melakukan tugas-tugas terkait pajak seperti melapor SPT dan membayar pajak. Akan ada tingkat kepatuhan wajib pajak yang lebih besar jika seseorang mengetahui pajak. (Yulia *et al.*, 2020). Pemahaman wajib pajak akan mendorong kepatuhan terhadap hukum. Sosialisasi dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, sesuai dengan ketetapan Direktorat Jenderal Pajak No. KEP-114 Tahun 2005 tentang Penyusunan Tim Sosialisasi Perpajakan. Kewenangan untuk mengkomunikasikan pemahaman wajib pajak tentang pajak untuk mendorong kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berada pada pegawai pajak dan pihak terkait. (Rachmawati & Haryati, 2021).

2.1.5 Transparansi

Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintah mendefinisikan transparansi seperti memberikan akses kepada individu terhadap informasi keuangan secara jujur dan transparan. Pedoman ini didasarkan pada pemahaman yang jelas tentang hak-hak rakyat, kesadaran akan kewajiban pemerintah dalam menangani uang yang dipercayakan kepadanya, dan penilaian tingkat kepatuhan hukum pemerintah.

. Temuan (Mardiasmo, 2004), transparansi dalam pajak dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak pada tatanan perpajakan serta mendorong kepatuhan yang lebih tinggi.

Motivasi wajib pajak untuk terlibat dalam penghindaran pajak yang agresif, yang sering kali dihasilkan dari kurangnya transparansi, dapat dipengaruhi. Akibatnya, perilaku moral wajib pajak dipengaruhi oleh transparansi yang tidak memadai. Sebagai Menteri Keuangan Indonesia, Sri Mulyani menekankan bahwa kebijakan terbuka, kecakapan administratif, dan kapasitas untuk melakukan pengawasan yang efisien semuanya berdampak pada perilaku moral wajib pajak. (Mangoting *et al.*, 2019).

Berdasarkan temuan (Mardiasmo, 2004), ada lima aspek dari transparansi, yaitu:

1. Informasi peraturan mengenai penghasilan, pengelolaan keuangan.
2. Akses laporan seputar pendapatan, pengelolaan, dan kekayaan yang mudah dijangkau.
3. Tersedianya laporan pertanggungjawaban yang tepat waktu.
4. Tersedianya wadah bagi pendapat serta *feedback* dari rakyat.
5. Tersedianya struktur penyampaian informasi kepada masyarakat.

Melalui transparansi, wajib pajak dapat menerima informasi dari pemerintah, yang menjamin saat pajak yang sudah terbayarkan dialokasikan secara jelas serta tepat. Transparansi perpajakan ditunjukkan dengan penggunaan dana pajak pemerintah yang efisien untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar transparansi yang lebih besar yang dilihat pembayar pajak akan meningkatkan kepatuhan mereka terhadap pembayaran pajak (Ramadhanty, 2020).

2.1.6 Kualitas Pelayanan

Pengertian Pelayanan Pajak Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 Tahun 1993. Menurut Boediono, "Peayanan adalah proses membantu orang lain dengan cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan kesuksesan". Pelayanan terkait pajak dapat didefinisikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pajak, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, untuk membantu masyarakat melaksanakan tugas dan hak-haknya terkait pajak (Qhoirunnisa & Budiantara, 2023).

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sejauh mana sesuatu itu baik atau buruk. Oleh karena itu, tingkatan, derajat, atau kualitas suatu layanan dalam hal ini, pelayanan pajak adalah apa yang disebut sebagai kualitas layanan. Diyakini bahwa dengan meningkatkan standar pelayanan, wajib pajak akan lebih patuh pada pembayaran pajak mereka (Rahmawati & Kamil, 2023).

Kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk menawarkan layanan perpajakan terbaik kepada wajib pajak dan memastikan kepuasan mereka dengan layanan tersebut adalah ukuran lain dari kualitas layanan perpajakan (Ermawati *et al.*, 2022).

Adapun indikator-indikator kualitas pelayanan :

1. *Tangible* (bukti langsung) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, perlengkapan, ruang tunggu, pegawai, sarana komunikasi, komputerisasi administrasi dan lain-lain.

2. *Reability* (keandalan) : kualitas pelayanan berupa kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsibility* (ketanggapan) : keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan kepastian) : mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, sehingga bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
5. *Emphaty* (empati) : meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan

(Yulianto & Rini, 2020).

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Studi Terdahulu

Nama	Judul Studi	Variable	Hasil Studi
Rahmawati & Kamil (2023)	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Layanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	X1: Pengaruh Pengetahuan Pajak X2: Kualitas Layanan Pajak X3: Sanksi Pajak Y: Kepatuhan Wajib Pajak	Seluruh variable dependen dalam penelitian ini berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak
Nitasari <i>et al.</i> , (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pendidikan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	X1: Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak X2 : Tingkat Pendidikan X3: Pengetahuan Perpajakan X4 : Sanksi Pajak X5: Kesadaran Wajib Pajak	Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. Sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh

		Y : Kepatuhan Wajib Pajak	terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan perpajakan dan tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
Hertati (2021)	Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	X1 : Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan X2 : Modernisasi Sistem Administrasi Y : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Terdapat pengaruh tingkat pengetahuan perpajakan dan modernisasi system administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
Bangki & Dewi (2023)	Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kecamatan Lasusua	X1 : Pengaruh Motivasi X2 : Pengetahuan Perpajakan Y : Kepatuhan Wajib Pajak Di Kecamatan Lasusua	Pengaruh motifasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kecamatan Lasusua. Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kecamatan Lasusua
Wardani et al., (2022)	Pengaruh Tansparansi Pajak Oleh Fiskus Dan Trust Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus	X1 : Pengaruh Tansparansi Pajak Oleh Fiskus X2 : Trust Y : Kepatuhan	Transparansi dan kepercayaan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap

	Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Belitung Timur)	Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Belitung Timur)	Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada WPOP Di Kabupaten Belitung Timur).
Valentina & Sidi (2022)	Pengaruh Modernisasi Sistem, Transparansi Pajak, Etika, Kualitas Pelayanan Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Pratama Denpasar Timur	X1 : Pengaruh Modernisasi Sistem X2 : Transparansi Pajak X3 : Etika X4 : Kualitas Pelayanan X5 : Tarif Pajak Y : Kepatuhan WPOP Di KPP Pratama Denpasar Timur	Modernisasi Sistem dan Kualitas Pelayanan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Transparansi Pajak, Etika Wajib Pajak, dan Tarif Pajak tidak berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak.
Mangoting <i>et al.</i> , (2019)	<i>Taxpayer Compliance Model Based On Transparency, Ethics and Trust</i>	X1 : Transparansi X2 : Etika X3 : Kepercayaan Y : kepatuhan wajib pajak	Transparansi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Etika wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepercayaan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
Ramadhanty & Zulaikha (2020)	Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan,	X1 : Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan X2 : Kualitas Pelayanan Fiskus	Pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, wajib pajak kesadaran, dan

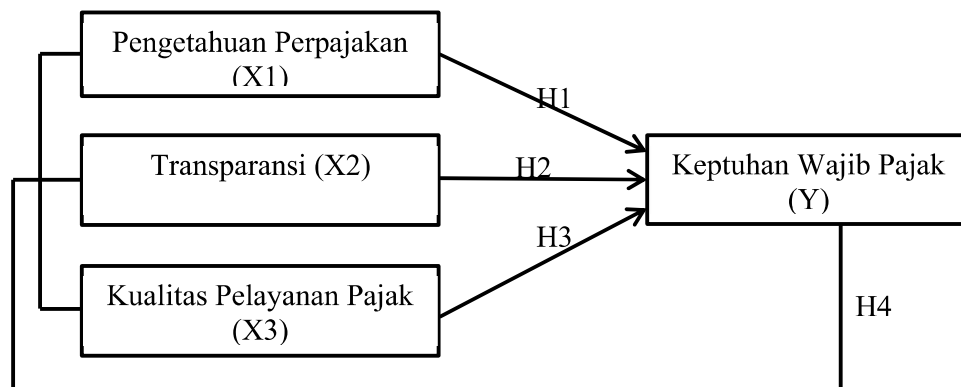
	Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	X3 : Sistem Transparansi Perpajakan X4 : Kesadaran Wajib Pajak X5 : Sanksi Perpajakan Y : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	sanksi perpajakan berdampak positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem transparansi perpajakan tidak berpengaruh signifikan.
Amilia <i>et al.</i> , (2021)	Analisis Pengaruh Motivasi, Tingkat Pendidikan, Transparansi Dalam Pajak, Akuntabilitas Perpajakan Dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	X1 : Analisis Pengaruh Motivasi X2 : Tingkat Pendidikan X3 : Transparansi Dalam Pajak X4 : Akuntabilitas Perpajakan X5 : Tingkat Penghasilan Y : Kepatuhan Wajib Pajak.	Motivasi, Tingkat Pendidikan dan Transparansi Berpajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Akuntabilitas Pajak dan Tingkat Pendapatan Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
Qhoirunnisa (2023)	Pengaruh Etika, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kulon Progo)	X1 : Pengaruh Etika X2 : Kesadaran Wajib Pajak X3 : Sanksi Pajak X4 : Kualitas Pelayanan Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kulon Progo)	Etika, kesadaran perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kulon Progo, namun tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini di tujukan guna menyadari pengaruh pengetahuan perpajakan, transparansi dan kualitas pelayanan perpajakan pada kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batam Selatan. Variable Pengetahuan perpajakan (X1), Transparansi (X2), Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3) sebagai variable (Y) merupakan variable bebas yaitu kepatuhan wajib pajak.

keterhubungan antara variabel-variabel tersebut bisa diuraikan dengan kerangka konseptual yang ditampilkan pada gambar berikut :

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori ilmiah dan kerangka berfikir yang telah di kemukakan, maka hipotesis yang di peroleh adalah:

2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Pengetahuan perpajakan merupakan acuan utama yang digunakan individu untuk memenuhi kewajiban pajak mereka. Metode yang digunakan individu untuk memperdalam pemahaman mereka dalam upaya untuk mengukur realitas masalah yang terjadi (Nasiroh & Afiqoh, 2023).

Hasil riset dari (Rahmawati & Kamil, 2023), (Hertati, 2021) memberikan bukti bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh penting pada kepatuhan wajib pajak. Adapun hasil riset dari (Bangki & Dewi, 2023), (Nitasari *et al.*, 2023) memberikan bukti bahwa tidak memberikan dampak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menguji apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP di KPP pratama Batam Selatan.

H1 : Pengetahuan Perpajakan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.2 Pengaruh Transparansi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam mewujudkan good governance dan meningkatkan kepatuhan WP, langkah strategis yang dapat digunakan oleh DJP ialah dengan memperhatikan penerapan prinsip transparansi dalam administrasi perpajakan, karena dengan terbentuknya persepsi Wajib Pajak bahwa uang pajak digunakan oleh pemerintah secara transparan dan akuntabilitas dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak (Putri & Andi, 2020).

Hasil riset (Wardani *et al.*, 2022), (Mangoting *et al.*, 2019) menyatakan transparansi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun penelitian yang tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Ramadhanty, 2020), (Amilia & Adnyana, 2021).

H2 : Transparansi mempengaruhi secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut (Yulianto & Rini, 2020) bahwa kualitas layanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik, mendefinisikan kualitas sebagai suatu kecocokan untuk memakai, orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.

Hasil penelitian membuktikan pengaruh kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif (Ramadhanty, 2020), (Rahmawati & Kamil, 2023). Selanjutnya temuan (Nitasari *et al.*, 2023), (Qhoirunnisa & Budiantara, 2023) dengan hasil sebaliknya.

H3 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.4.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan demikian diperkirakan Pengetahuan Perpajakan, Transparansi dan Kualitas Pelayanan pajak berpengaruh dengan kepatuhan wajib pajak.

H4 : Pengetahuan Perpajakan, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak di KPP pratama Batam Selatan.