

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Teori Atribusi

Penelitian ini menggunakan Teori Atribusi yang ditemukan pertama kali oleh Fritz Haider pada tahun 1958. Teori Atribusi memaknai bahwa penyebab perilaku suatu individu ditentukan oleh adanya faktor internal maupun faktor eksternal. Teori ini mengasumsikan bahwa orang mencoba untuk menentuka mengapa orang malukakn apa yang mereka lakukan.

Menurut Fritz Heider dalam Rizkiyah, et.al, metode yang digunakan untuk mengevaluasi seseorang terhadap cara pandangnya dalam berperilaku terhadap diri mereka sendiri serta kepada orang lain disebut Teori Atribusi, dengan kata lain, teori ini dapat menunjukkan individu tersebut menjelaskan penyebab dari perilaku yang ada disekitar mereka.¹ Sedangkan menurut Michael and Dixon, teori atribusi merupakan penjelasan dari cara-cara manusia menilai orang secara berlainan, tergantung pada makna apa yang dihubungkan ke suatu perilaku tertentu.

Singkatnya, teori atribusi menunjukkan bahwa seseorang yang mengamati perilaku orang lain berupaya menemukan alasan perilaku tersebut berasal dari internal atau eksternal. Tingkah laku yang diasumsikan berada di bawah kendali seseorang merupakan tingkah laku yang disebabkan secara internal. Sebaliknya, perilaku yang dipengaruhi atau dipaksakan oleh keadaan dan situasi dari luar disebabkan secara eksternal.

Atribusi adalah proses pembentukan kesan yang mengacu pada cara orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau diri mereka sendiri. Teori atribusi merupakan suatu teori yang membahas tentang sebab-sebab dari tingkah laku atau diri seseorang, yang nantinya akan terbentuk suatu kesan. Kesan yang dibentuk inilah nantinya akan ditarik kesimpulan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang.

Atribusi internal maupun eksternal diyakini dapat mempengaruhi terhadap evaluasi kerja setiap individu, misalnya

¹ I Nyoman Darmayasa et al., "E-Filling Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Jurnal Kajian Akuntansi*, vol. 4 No.2, 2020, <http://jurnal.ugj.ac.id/index.php/jka>.

relawan pajak yang bersedia dengan sukarela membantu wajib pajak dan juga dorongan dari lingkungan wajib pajak untuk patuh melakukan kewajibannya untuk melaporkan SPT Tahunannya. Sehingga, dengan adanya hal tersebut wajib pajak akan melakukan kewajibannya dengan kemauan dari diri sendiri.

Pada dasarnya, kemauan seseorang untuk melakukan kewajibannya dengan sukarela dipengaruhi juga oleh orang lain yang mampu memberikan dorongan dengan kontribusi positif terhadap seseorang. Dorongan dari lingkungan sekitar dapat berpengaruh terhadap perilaku dari seseorang.

Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini terletak pada kemauan wajib pajak untuk dalam memenuhi salah kewajiban perpajakannya yaitu melaporkan SPT Tahunannya. Tanggapan seseorang untuk membuat penilaian terhadap sesuatu sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal. Kemauan wajib pajak ini disebabkan oleh atribusi internal. Kepatuhan wajib pajak disebabkan juga oleh atribusi eksternal melalui peran relawan pajak dan juga lingkungan wajib pajak yang diyakini mampu memberi kontribusi positif.

2. Pajak

a. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 mengenai Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat (1), pajak adalah peran serta wajib pajak kepada negara, yaitu orang perseorangan atau badan hukum. harus memberikan kontribusi kepada negara. dipaksakan berdasarkan undang-undang tanpa mendapat imbalan langsung dan dipergunakan untuk keperluan negara demi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.² Sedangkan menurut Mardiasmo, pajak adalah iuran oleh rakyat yang dibayarkan kepada negara dan masuk kedalam kas negara

² Zunailda Aprilly, "Analisis Efektivitas Penerapan E-Filling Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Duren Sawit)," *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unsurya* 1, no. 1 (2021): 78, <https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jima/article/view/27>.

yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa.³

Menurut Sommerfeld Ray M, et al., pajak adalah pengalihan sumber daya dari sektor swasta ke sektor publik, mematuhi hukum, tetapi berdasarkan peraturan yang telah ditentukan sebelumnya, tanpa menerima imbalan langsung dan masing-masing agar pemerintah dapat menjalankan fungsinya untuk menjalankan pemerintahan.⁴ Wajib pajak yaitu orang pribadi maupun badan, yang berkewajiban dalam pajak meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak. Wajib pajak memiliki hak dan kewajiban yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

b. Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak, yaitu:⁵

1) Fungsi anggaran (*budgetair*)

Pajak menjadi sumber pendanaan pemerintah untuk pengeluaran publik. Fungsi ini dikenal sebagai fungsi utama. Berdasarkan fungsinya tersebut, pemerintah memerlukan uang untuk membiayai berbagai kepentingan negara dengan memungut pajak dari rakyat. Dalam hal ini, fungsi pajak lebih diarahkan sebagai instrument penarik dana dari masyarakat untuk dimasukkan ke dalam kas negara. Dana ini yang nantinya digunakan sebagai penopang bagi penyelenggaraan aktivitas pemerintahan.

2) Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pajak berperan sebagai sarana untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi. Fungsi mengatur (*regulerend*) tersebut, yaitu:

³ Rosalini Thavinia Ponto et al., “Efektivitas Penggunaan E-Filing Dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado Effectiveness Of Using E-Filing in Reporting Annual SPT Taxpayer Personal in Manado City,” *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum* 5, no. 2 (2022): 409.

⁴ Adrian Sutedi, *Hukum Pajak* (Jakarta: Sinar Grafika, 2013).

⁵ Ani Sri Rahayu, *Pengantar Kebijakan Fiskal* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014).

- a) Memberikan proteksi terhadap barang produksi dalam negeri, seperti Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
- b) Pajak dapat digunakan untuk menghambat laju inflasi
- c) Pajak digunakan sebagai alat untuk mendorong ekspor, seperti pajak untuk ekspor barang sebesar 0%
- d) Untuk menarik dan mengatur investasi modal yang dapat menunjang perekonomian yang produktif.

c. Pengelompokan Pajak

Menurut Agus Suharsono dalam bukunya, Ketentuan Umum Perpajakan, pajak dikelompokkan menjadi 3:⁶

1) Menurut Golongannya

a) Pajak Langsung

Wajib Pajak harus menanggung pajaknya sendiri dan tidak boleh memberi kuasa atau memberi kuasa kepada orang lain. Misalnya pajak penghasilan

b) Pajak Tidak Langsung

Pajak yang boleh dipungut atau dialihkan pada orang lain. Misalnya, pajak pertambahan nilai (PPN).

2) Menurut Sifatnya

a) Pajak Subjektif

Pajak berpangkal atau berbasis subjek, dalam arti memperhatikan keadaan individu wajib pajak, misalnya pajak penghasilan

b) Pajak Objektif

Pajak berpangkal yang timbul dari objeknya, tidak memandang kondisi pribadi wajib pajak,

⁶ Agus Suharsono, *Ketentuan Umum Perpajakan* (Jakarta: GRAHA ILMU, 2014).

seperti pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan barang mewah.

3) Menurut Lembaga Pemungutnya

a) Pajak pusat

Pajak yang dikenakan oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk anggaran pembiayaan negara.

b) Pajak daerah

Pajak yang dikenakan oleh pemerintah daerah dan dialokasikan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah diantaranya:

- i. Pajak provinsi, seperti pajak kendaraan bermotor dan pajak bahan bakar kendaraan bermotor
- ii. Pajak Kabupaten/Kota, seperti pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan

d. Asas Pemungutan Pajak⁷

1) Asas domisili

Negara memiliki hak untuk memungut pajak terhadap semua pendapatan wajib pajak dalam dan luar negeri. Prinsip ini berlaku untuk wajib pajak dalam negeri.

2) Asas sumber

Negara memiliki hak untuk memungut pajak terhadap pendapatan yang berasal dari wilayahnya dengan tidak memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

3) Asas kebangsaan

Pemungutan pajak dikorelasikan dengan kebangsaan suatu negara.

⁷ Suharsono.

e. Sistem Pemungutan Pajak

Dalam Buku Ketentuan Umum Perpajakan, sistem pemungutan pajak di Indonesia ada 3, yaitu:⁸

1) *Official Assessment System*

Mekanisme pengenaan yang memberikan kewenangan kepada otoritas (fiskus) untuk memutuskan besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak.

Ciri-ciri: kewenangan untuk menetapkan besarnya pajak yang harus dibayar dimiliki oleh otoritas pajak, wajib pajak bersikap pasif, kewajiban membayar pajak timbul setelah otoritas pajak mengambil keputusan untuk menetapkan pajak.

2) *Self Assessment System*

Mekanisme pengenaan pajak memberikan kewenangan kepada wajib pajak untuk memutuskan secara mandiri jumlah pajak yang harus dibayar.

Ciri-ciri: wajib pajak sendiri memiliki hak untuk menentukan jumlah pajak yang harus dibayar, ia mengambil inisiatif dalam menghitung, menyatakan, dan memberitahukan jumlah pajak yang harus dibayar, dan bahwa departemen pajak tidak melakukan intervensi, tetapi hanya memeriksa.

3) *Withholding System*

Sistem pajak yang memberikan kewenangan pada pihak ketiga (baik otoritas pajak maupun wajib pajak) untuk memotong atau memungut pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya: kewenangan memotong atau memungut pajak yang harus dibayar kepada pihak ketiga, yaitu selain otoritas dan wajib pajak.

⁸ Agus Suharsono, *Ketentuan Umum Perpajakan* (Jakarta: GRAHA ILMU, 2014). 9-10.

3. Surat Pemberitahuan (SPT)

a. Pengertian SPT

Surat pemberitahuan atau yang biasa disebut SPT adalah surat yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk menyampaikan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, Barang Kena Pajak dan/atau Barang Tidak Kena Pajak dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan perpajakan (Pasal 1 angka 11 Undang-Undang KUP).⁹ Sedangkan menurut Muda Markus, surat pemberitahuan (SPT) adalah surat yang dipergunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan tentang perhitungan dan pembayaran pajak yang harus dibayar atau pajak yang kurang/lebih bayar.¹⁰ Jadi, SPT merupakan suatu surat yang dipakai wajib pajak untuk melaporkan hasil perhitungan pajak..

b. Jenis SPT:¹¹

1) SPT Masa

SPT Masa merupakan surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk menyampaikan laporan perhitungan dan pembayaran pajak yang harus dibayar untuk suatu masa pajak.

2) SPT Tahunan

SPT tahunan adalah surat pemberitahuan yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang harus dibayar selama tahun pajak.

c. Fungsi SPT

Fungsi SPT tercantum dalam Penjelasan Pasal 3 Ayat (1) Undang-Undang KUP, sebagai berikut.¹²

- 1) Bagi wajib pajak penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

⁹ Adrian Sutedi, *Hukum Pajak* (Jakarta: Sinar Grafika, 2013).410

¹⁰ Markus, *Perpajakan Indonesia*, 2005.382

¹¹ Markus, *Perpajakan Indonesia*, 2005.382

¹² Agus Suharsono, *Ketentuan Perpajakan* (Jakarta: GRAHA ILMU, 2014).83

- a) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak.
 - b) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak.
 - c) Harta dan kewajiban
 - d) Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu masa pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
- 2) Bagi pengusaha, SPT digunakan untuk melaporkan dan menyesuaikan perhitungan PPN dan PPnBM sesuai dengan pajak yang telah terutang, dan untuk membuat laporan:
- a) Pengkreditan pajak masukan terhadap pajak keluaran
 - b) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP dan/atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- 3) Bagi pemotong atau pemungut pajak, guna SPT yaitu sarana pelaporan dan pertanggungjawaban pajak yang akan dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

d. Batas Waktu Penyampaian SPT

Batas waktu penyampaian surat pemberitahuan adalah:¹³

- 1) Untuk surat pemberitahuan masa, paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak. Khusus untuk surat pemberitahuan masa pajak pertambahan nilai disampaikan paling lama akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya masa pajak.

¹³ Agus Suharsono, *Ketentuan Perpajakan* (Jakarta: GRAHA ILMU, 2014).39

- 2) Untuk surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi, paling lama tiga bulan setelah akhir tahun pajak.
- 3) Untuk surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan wajib pajak badan, paling lambat empat bulan setelah akhir tahun pajak.

e. Sanksi Tidak Menyampaikan SPT

Jika surat pemberitahuan tidak dikirim dalam tenggat waktu atau dalam perpanjangan tenggat waktu pengiriman surat pemberitahuan, maka akan dikenakan sanksi administratif berupa:¹⁴

- 1) Untuk SPT masa pajak pertambahan nilai dikenakan sebesar Rp500.000,00.
- 2) Untuk SPT masa lainnya dikenakan sebesar Rp100.000,00.
- 3) Untuk SPT tahunan pajak penghasilan wajib pajak badan dikenakan sebesar Rp1.000.000,00.
- 4) Untuk SPT tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi dikenakan sebesar Rp100.000,00.

4. E-filing

a. Pengertian E-filing

E-filing merupakan suatu sistem yang digunakan untuk pelaporan SPT Tahunan untuk orang pribadi khususnya karyawan/pegawai. Menurut Nurhidayah dalam penelitian Siswanti, *E-filing* merupakan layanan penyampaian SPT dalam format elektronik baik untuk orang pribadi ataupun badan yang dilakukan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau situs penyedia jasa aplikasi KPP, dimana Wajib Pajak tanpa perlu repot-repot mencetak formulir SPT dan menunggu diterimanya SPT secara manual.¹⁵

¹⁴Agus Suharsono, *Ketentuan Perpajakan* (Jakarta: GRAHA ILMU, 2014).40

¹⁵ Zunailda Aprilly, “Analisis Efektivitas Penerapan E-Filling Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Duren Sawit),” *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unsurva*

b. Tujuan *E-filing*

Tujuan dari *e-filing* yaitu untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT secara elektronik Menurut Nur Fajri Al Aziz, tujuan utama *e-filing* yaitu:¹⁶

- 1) Menawarkan kepada wajib pajak kesempatan untuk melengkapi SPT secara elektronik. Wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dimana saja. Dengan demikian, wajib pajak dapat menghemat biaya dan mengefisien waktu yang diperlukan untuk mempersiapkan, memproses, dan mengajukan pengembalian pajak secara akurat dan tepat waktu.
- 2) Pelaporan pajak yang cepat dan mudah juga membantu kantor pajak mempercepat penerimaan laporan SPT serta mengefisienkan tugas administrasi, pendataan, akurasi data, pendistribusian, dan penyampaian laporan SPT.

Dengan penggunaan *e-filing*, wajib pajak menjadi dimudahkan untuk menyampaikan SPT Tahunannya. Adanya *e-filing* juga menurunkan kekhawatiran wajib pajak mengenai tingkat keakuratan pelaporannya, karena *e-filing* memiliki tingkat akurasi yang tinggi.

1) SPT 1770 S

Digunakan hanya untuk pekerja dengan penghasilan dari satu pemberi kerja (perusahaan) dengan total penghasilan lebih dari Rp60.000.000 per tahun.

2) SPT 1770 SS

Digunakan hanya untuk pekerja yang memiliki penghasilan kurang dari 60.000.000.

3) SPT 1770

Wajib Pajak yang mempekerjakan banyak pemberi kerja dan memperoleh penghasilan dari usaha atau pekerjaan mandiri (mereka yang memiliki

1, no. 1 (2021): 79,
<https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jima/article/view/27>.

¹⁶ Aziz, "Efektivitas E-Filing Terhadap Pelaporan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantaeng."⁹

keterampilan khusus untuk memperoleh penghasilan terlepas dari pekerjaannya, misalnya dokter, konsultan, dll.) Digunakan dalam, penghasilan dikenakan PPh final, penghasilan dari produk dalam negeri lainnya (bunga, biaya lisensi, dll.) atau pendapatan dari luar negeri

c. Indikator *E-filing*

Menurut I Nyoman et.al, Indikator yang digunakan untuk menilai kegunaan penggunaan *e-filing* yaitu:¹⁷

1) Kemudahan penggunaan

Penggunaan *e-filing* dapat mempermudah wajib pajak yang akan melakukan pelaporan SPT Tahunannya. Kemudahan yang dimaksud dalam poin ini, yaitu wajib pajak mudah menggunakan (mengakses) *e-filing* yang dapat dibuka di *website* resmi DJP online www.pajak.go.id melalui ponsel, laptop, maupun komputer.

2) Manfaat penggunaan

Penggunaan *e-filing* dapat memberikan beberapa manfaat yang dapat dirasakan oleh wajib pajak saat melakukan pelaporan SPT Tahunannya. Salah satunya yaitu dapat dilakukan secara fleksibel.

3) Efisiensi

E-filing dapat digunakan (diakses) wajib pajak untuk melakukan pelaporan SPT Tahunannya dimana saja dan kapan saja. Wajib pajak bisa melakukan pelaporan secara fleksibel. Hal ini tentu dapat mengefisien waktu dan tenaga dari wajib pajak, sehingga wajib pajak tidak perlu repot-repot datang ke KPP untuk melakukan pelaporan SPT Tahunannya.

4) Meningkatkan produktivitas dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

¹⁷ I Nyoman Darmayasa et al., "E-Filling Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Jurnal Kajian Akuntansi*, vol. 4 No.2.(2020).214 <http://jurnal.ugj.ac.id/index.php/jka>.

Kemudahan *e-filing* yang dapat di akses secara fleksibel menjadikan wajib pajak terdorong untuk melakukan pelaporan SPT Tahunannya sesegera mungkin.

5. Relawan Pajak

a. Pengertian Relawan Pajak

Menurut Warno et al., dalam Penelitian Nike et al., Relawan pajak merupakan bentuk pengabdian yang bisa dilakukan melalui pelayanan, edukasi, dan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak dengan memberikan pendampingan saat menyampaikan SPT dan memanfaatkan teknologi informasi modern dengan tujuan meningkatkan penerimaan SPT Tahunan dan kepatuhan wajib pajak.¹⁸ Kegiatan relawan pajak ini didasarkan pada Nota Dinas Nomor ND-953/PJ.09/2018. Relawan pajak merupakan program inklusi kesadaran pajak dalam bidang Pendidikan nasional dibawah lingkungan Direktorat Jendral Pajak. Tugas dari relawan pajak itu sendiri yaitu memberikan pelayanan secara langsung kepada wajib pajak dalam bentuk asistensi penyampaian SPT Tahunan melalui *e-filing*.

b. Tujuan Relawan Pajak

Program Relawan Pajak dibentuk untuk mendukung meningkatkan penerimaan SPT Tahunan, mendorong wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Program ini dilakukan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mendukung implementasi keterlibatan pihak ketiga dalam melakukan penyuluhan perpajakan. Relawan pajak terdiri dari generasi milenial yang dipercayai mampu beradaptasi dengan cepat seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat.

Dengan adanya kolaborasi dan pemahaman pajak yang kuat antara DJP, perguruan tinggi atau universitas, dan mahasiswa menggiatkan terselenggaranya program relawan pajak. Sejalan dengan penelitian Tambunan & Rosdiana (2020) yang menyatakan bahwa perlu adanya peningkatan kuantitas SDM otoritas pajak Indonesia dalam mengikuti

¹⁸ Nike Aulia Firdiani Az and Khy'sh Nusri Leapatra Chamalinda, "Optimalisasi Peran Relawan Pajak Dalam Pelaporan Spt Tahunan Di Masa Pandemi Covid-19," *JURNAL AKUNTANSI* 11, no. 2 (November 30, 2022): 194, <https://doi.org/10.37932/ja.v11i2.650>.

perkembangan bisnis, bersama-sama dengan optimalisasi sistem informasi.

c. Teori yang mendukung

Menurut Yasa et al., dalam penelitian Yolanda Pratami, *Contrast Theory* adalah teori yang memaparkan mengenai keadaan kepuasan pelanggan dari perspektif psikologi. Teori ini menggambarkan proses penilaian konsumen setelah menggunakan atau merasakan suatu produk atau jasa yang menggambarkan perbandingan hasil dengan prediksi konsumen di awal.¹⁹ Relevansi peran relawan pajak dengan *contrast theory*, yaitu Ketika pelayanan relawan pajak sudah melampaui batas ekspektasi dari wajib pajak yang dibantu dalam melakukan pelaporan SPT tahunan, maka wajib pajak akan merasa puas oleh pelayanan dari relawan pajak. Hal ini diyakini akan meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan.

d. Indikator Relawan Pajak

Indikator relawan pajak:²⁰

1) Kemudahan pelaporan

Wajib pajak menjadi lebih mudah melakukan kewajibannya dengan melakukan pelaporan SPT Tahunannya dengan bantuan dari relawan pajak.

2) Edukasi perpajakan

Wajib pajak yang didampingi oleh relawan pajak untuk melakukan pelaporan SPT Tahunannya dapat mengajukan pertanyaan kepada relawan pajak mengenai pelaporan SPT Tahunan maupun hal seputar perpajakan dan relawan pajak wajib memberikan jawaban yang dapat membantu pemahaman dari wajib pajak. Relawan pajak juga dapat memberikan pengetahuan perpajakan yang menjadi kewajiban wajib pajak.

¹⁹ Yolanda Pratami, "Penerapan E-Filing , Peran Relawan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wpop Dalam Melaporkan Spt-Tahunan," *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang* 10, no. 2 (2022): 172.

²⁰ I Nyoman Darmayasa et al., "E-Filling Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Jurnal Kajian Akuntansi*, vol. 4 No.2.(2020).215 <http://jurnal.ugj.ac.id/index.php/jka>.

3) Kemandirian WPOP

Relawan pajak hanya mendampingi wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan. Namun, sesekali relawan pajak membantu wajib pajak yang kesulitan dalam melakukan proses pelaporan SPT Tahunannya.

4) Kepuasan WPOP

Sikap dan perilaku dari relawan pajak kepada wajib pajak menjadi poin penting dalam melakukan tugasnya. Wajib pajak dapat merasa puas dengan pelayanan relawan pajak yang bersikap sopan dan berperilaku baik.

6. Lingkungan Wajib Pajak

a. Pengertian Lingkungan Pajak

Menurut Jotopurnomo dan Mangoting, lingkungan ialah suatu hal yang ada di alam sekitar dan memiliki arti atau dampak terhadap manusia. Menurut Kumala, Lingkungan hidup adalah sesuatu yang ada pada lingkungan alam dan mempunyai arti atau pengaruh tertentu bagi manusia. Lingkungan bisa memberi pengaruh pada *compliance* dan *noncompliance* seseorang. Lingkungan perpajakan adalah hukum perpajakan yang ditetapkan dalam suatu negara berpengaruh terhadap manager keuangan dalam mengambil keputusan.

Ketidakpatuhan perpajakan dapat dikurangi jika keadaan lingkungan sosial wajib pajak mendukung. Lingkungan yang positif akan memudahkan wajib pajak dalam menaati aturan yang berlaku. Prosedurnya sederhana dan mudah, anggaran yang dikeluarkan untuk urusan perpajakan pun sepadan dengan keuntungan yang diperoleh. (Prayoga, 2020).

b. Teori yang mendukung

Menurut Fishbein dan Ajzen dalam penelitian Ni Nyoman dan Ni Made, *Theory of Planned Behavior* adalah peningkatan dari *reasoned action theory* yang memiliki bukti bahwa niat untuk melaksanakan perbuatan tertentu diakibatkan oleh dua alasan, yaitu subjektif dan sikap

terhadap perilaku.²¹ Niat untuk berperilaku merupakan suatu hal yang timbul dari individu yang dijabarkan dalam *Theory of Planned Behavior*. Relevansi hal ini dikarenakan lingkungan dari wajib pajak yang mendorong kesadaran wajib pajak untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan.

c. Indikator

Indikator lingkungan wajib pajak:

- 1) Masyarakat yang memberi dukungan dan mendorong pelaporan serta berperilaku taat terhadap pajak,
- 2) Masyarakat yang melakukan pelaporan dengan benar,
- 3) Wajib pajak melaporkan pajak dengan benar karena saran masyarakat sekitar.

7. Kepatuhan Pajak

a. Pengertian Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak atau *tax compliance* dapat diartikan sebagai kemampuan wajib pajak untuk menaati regulasi mengenai pajak di suatu negara.²² Menurut Sri Rustiyansih, kepatuhan dalam pajak didefinisikan sebagai suatu kondisi dimana wajib pajak patuh dan sadar dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Menurut Safri dalam buku Pengantar Perpajakan, kepatuhan perpajakan dimaknai sebagai suatu kondisi yang mana wajib pajak melakukan pemenuhan terhadap segala kewajibannya dalam melaksanakan hak perpajakan.²³

Wajib pajak dikatakan taat secara formal ketika wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Hal ini ditandai dengan dilakukannya penyampaian SPT sesuai dengan periode yang diatur dalam undang-undang, sedangkan kebenaran isi SPT

²¹ Ni Nyoman Anggar Seni and Ni Made Dwi Ratnadi, "THEORY OF PLANNED BEHAVIOR UNTUK MEMREDIKSI NIAT BERINVESTASI," *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 6, no. 12 (2017): 4046.

²² I Nyoman Darmayasa et al., "E-Filling Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Jurnal Kajian Akuntansi*, vol. 4 No.2.(2020).211 <http://jurnal.ugj.ac.id/index.php/jka>.

²³ Safri Nurmantu, *Pengantar Perpajakan, Pengantar Perpajakan* (Granit, 2010).148-149

yang telah dilaporkan menandakan wajib pajak telah patuh secara substantif atau material.

b. Jenis Kepatuhan

1) Kepatuhan formal

Kepatuhan formal adalah keadaan yang mana wajib pajak dengan formal mematuhi kewajibannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Misalnya surat pemberitahuan PFP sudah disampaikan dengan benar atau belum.

2) Kepatuhan material

Kepatuhan material merupakan kondisi wajib pajak secara substansial/substansial mematuhi segala ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai dengan isi dan jiwa peraturan perundang-undangan perpajakan.

c. Indikator Kepatuhan

- 1) Kepatuhan untuk melakukan pelaporan SPT tahunan
- 2) Ketepatan waktu wajib pajak untuk melakukan pelaporan
- 3) Pemahaman terhadap pelaporan SPT

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nur Fajri Al Aziz (Skripsi, 2022)	Efektivitas <i>E-filing</i> Terhadap Pelaporan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantaeng	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya sistem pelaporan pajak berbasis <i>e-filing</i> ini dapat meningkatkan pelaporan pajak pertambahan nilai sudah sangat efektif. Hal ini dapat di lihat dari data sekunder yang diperoleh dari pihak yang bersangkutan. Hasil dari penelitian ini

			menunjukkan bahwa, Penerapan <i>E-filing</i> dalam pelaporan pajak pada KPP Pratama Bantaeng sudah berjalan dengan baik.
<p>Persamaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sama-sama membahas mengenai efektivitas sistem <i>e-filing</i> terhadap pelaporan wajib pajak <p>Perbedaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ada penambahan variabel dependent yang digunakan peneliti yaitu peran relawan pajak dan lingkungan wajib pajak 2) Objek yang dipilih peneliti berada pada wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus 			
2.	Eka Rohma Wati (Jurnal, 2022)	Pengaruh Penerapan <i>E-filing</i> , Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Berdasarkan hasil hipotesis yang dilakukan diketahui bahwa penerepan <i>e-filing</i> pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. variabel tingkat pemahaman perpajakan tidak berpengaruh singnifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. variabel lingkungan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak yang memiliki sikap rasional yang tinggi dan kondisi lingkungan yang kondusif (baik) akan mendorong wajib pajak tersebut untuk semakin patuh terhadap kewajiban perpajakan, sehingga kepatuhan wajib pajak akan tinggi.
<p>Persamaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Sama-sama membahas mengenai kepatuhan wajib pajak ii. Terdapat 2 variabel independent yang sama <p>Perbedaan:</p>			

1) Peneliti tidak menggunakan variabel tingkat pemahaman wajib pajak, melainkan peran relawan pajak.			
3.	I Nyoman Darmayasa, et. al (Jurnal, 2020)	E-Filling Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-filling dan peran relawan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan terdapat pengaruh yang tidak signifikan pada moderasi peran relawan pajak atas penerapan <i>e-filing</i> terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini memiliki keterbaruan peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini memiliki kontribusi praktis pada otoritas pajak untuk meningkatkan peran relawan pajak dan terhadap wajib pajak pada partisipasi memanfaatkan relawan pajak untuk meningkatkan kepatuhan.
<p>Persamaan:</p> <p>iii. Sama-sama membahas mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi</p> <p>iv. Variabel independent yang digunakan sama</p> <p>Perbedaan:</p> <p>1) Penambahan variabel independent dari peneliti, yaitu lingkungan wajib pajak</p>			
4.	Wirmie Eka Putra, et.al (Jurnal, 2019)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus	hasil analisis data dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa <i>tax amnesty</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

		pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Wilayah Kota Jambi)	Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
<p>Persamaan: 1) Sama-sama membahas tentang kepatuhan wajib pajak</p> <p>Perbedaan: 1) Variabel independent yang digunakan berbeda 2) Objek penelitian yang diteliti juga berbeda</p>			
5.	Agustina Fatima dan Priyo Hari Adi (Jurnal, 2019)	Kondisi Keuangan dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel kondisi keuangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WPOP dalam membayar PBB. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kondisi keuangan individu, maka akan berdampak pada semakin tinggi tingkat kepatuhan pajak. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel lingkungan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP dalam membayar PBB. Hasil tersebut menunjukkan bahwa lingkungan yang mendukung pelaksanaan pajak akan berdampak pada kepatuhan pajak
<p>Persamaan: 1) Sama-sama membahas mengenai pengaruh lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak</p> <p>Perbedaan:</p>			

<ol style="list-style-type: none"> 1) Penambahan variabel independent yang digunakan peneliti, yaitu penggunaan sistem <i>e-filing</i> dan peran relawan pajak 2) Perbedaan inti pembahasan, penelitian sebelumnya membahas mengenai kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan PBB, sedangkan penelitian ini membahas mengenai kepatuhan pelaporan SPT 			
6.	Suci Amalia (Skripsi,2020)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian Spt (Studi Kasus Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan penyampaian SPT Dosen FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Hal ini dibuktikan dengan menggunakan Uji t yang menunjukkan bahwa t hitung yaitu sebesar 2,499 dengan Ttabel sebesar 1,998. Dapat disimpulkan bahwa Thitung lebih besar dari pada Ttabel yang artinya bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga terdapat pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan penyampaian SPT Dosen FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
<p>Persamaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sama-sama membahas mengenai kepatuhan pelaporan SPT <p>Perbedaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Perbedaan variabel independent 2) Objek yang diteliti berbeda 			

C. Kerangka Berpikir

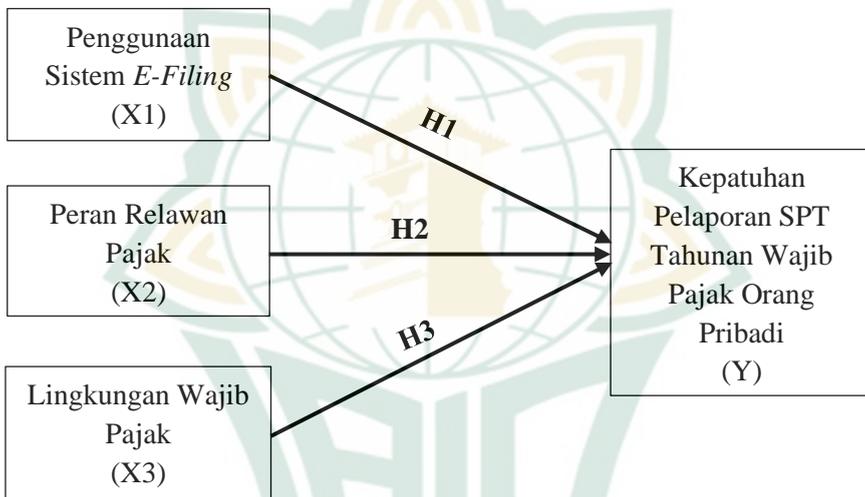
Kerangka berpikir adalah kerangka yang menggambarkan arah jalannya sebuah penelitian. Kerangka berpikir akan memudahkan kita memahami proses alur berjalannya suatu penelitian.²⁴ Penelitian ini

²⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2010).88

memiliki tujuan untuk melihat pengaruh langsung variabel independent yang terdiri atas penggunaan sistem *e-filing*, peran relawan pajak dan lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel dependen.

Gambar berikut ini menunjukkan kerangka pemikiran model penelitian mengenai pengaruh penggunaan sistem *e-filing*, peran relawan pajak, dan lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis



D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban terhadap rumusan masalah yang dinyatakan dalam bentuk kalimat tanya. Disebut tentatif yaitu jawabannya berdasarkan teori yang relevan dan bukan berdasarkan fakta empiris yang diperoleh melalui data. Hipotesis kuantitatif (*quantitative hypotheses*) merupakan perkiraan atau dugaan atas hasil dari hubungan antar variabel yang diteliti.

1. Pengaruh Penggunaan Sistem (*E-Filing*) terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi

E-filing adalah suatu sistem yang dibuat oleh DJP untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT nya. *E-filing* dianggap mampu untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan secara fleksibel. Dengan

kemudahan ini, wajib pajak akan semakin terdorong kemauannya untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rosalini Thavinia Ponto et.al, menunjukkan bahwa *e-filling* dinilai mudah digunakan hal ini dirasakan langsung oleh wajib pajak. Di Kota Manado pada tahun 2016-2020 sudah menggunakan *e-filling* dengan baik, bisa dilihat dalam laporan SPT Tahunan dengan rumus rasio efektifitas dari 100%, 73,7% Wajib Pajak orang pribadi melaporkan SPT yang terus meningkat sehingga dinilai efektif.²⁵ Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ishak Awaluddin dan Ulvy Restiana Parintak yang menyatakan bahwa Efektivitas sistem e-Taxation berupa e-SPT di Pos Pemeriksaan Pratham Kendari pada tahun 2020 dikategorikan efektif yang artinya penerapan e-SPT sudah terlaksana dengan baik sehingga memudahkan wajib pajak dalam mengisi SPT tahunannya. pengembalian pajak dalam bentuk elektronik. Sedangkan efektifitas e-Sistem berupa *e-filing* pada tahun 2020 juga telah dikategorikan sangat efektif, yang berarti media *e-filing* sangat membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan disebabkan media *e-filing* bersifat online dan real time selain itu jumlah pelaporan SPT sangat meningkat dengan adanya media *e-filing* dibandingkan dengan sistem pelaporan secara manual.²⁶ Oleh karena itu, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut.

H1: Penggunaan Sistem *E-filing* Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Pengaruh Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi

Relawan pajak adalah orang yang secara sukarelawan membantu DJP untuk membantu para wajib pajak yang kesulitan dalam melakukan pelaporan SPT. Peran relawan pajak dalam hal

²⁵ Rosalini Thavinia Ponto et al., “Efektivitas Penggunaan E-Filing Dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado Effectiveness Of Using E-Filing in Reporting Annual SPT Taxpayer Personal in Manado City,” vol. 5, (2022).407-414, www.pajak.go.id.

²⁶ Ishak Awaluddin and Ulvy Restiana arintak, “Analisis Efektifitas E-System Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menyampaikan Spt Tahunan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari),” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 5, no. 2 (January 8, 2021).318-328, <https://doi.org/10.33772/jak-uho.v5i2.15938>.

ini dapat memberikan edukasi kepada wajib pajak. Wajib pajak dibantu dan juga belajar untuk melakukan pelaporan SPT dengan benar dan sesuai dengan aturan. Sehingga dengan adanya relawan pajak, wajib pajak lebih bersemangat untuk melakukan kewajibannya.

Penelitian yang dilakukan oleh I Nyoman Darmayasa et.al yang berjudul menunjukkan bahwa penerapan *e-filling* dan peran relawan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Peran relawan pajak mampu mengarahkan wajib pajak orang pribadi untuk patuh dalam menyampaikan palporan SPT. Penelitian ini memiliki keterbaruan peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.²⁷ Oleh karena itu, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut.

H2: Peran Relawan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi

3. Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi

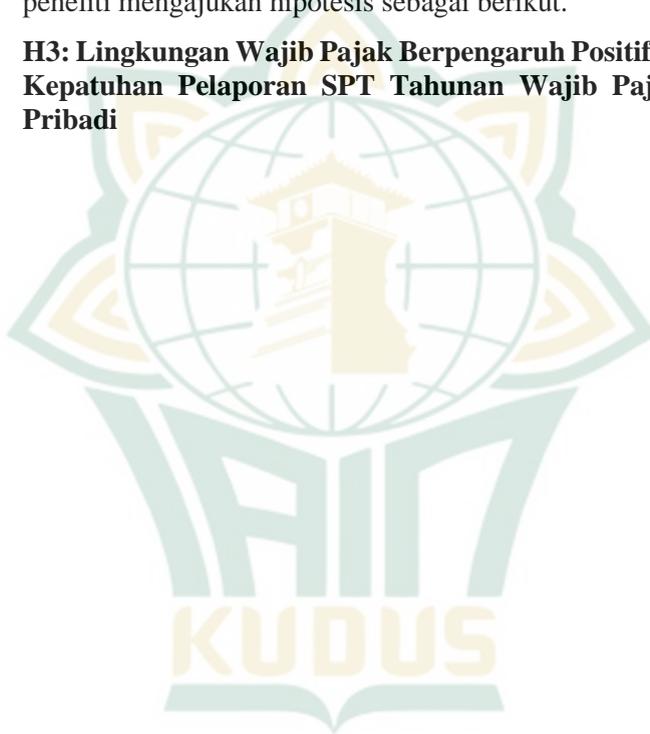
Lingkungan Wajib Pajak merupakan suatu hobi yang ada pada lingkungan alam dan mempunyai arti atau pengaruh bagi seseorang. Lingkungan wajib pajak memiliki dampak besar terhadap kepatuhan wajib pajak terhadap hukum sukarela. Lingkungan mampu memberikan dorongan dan motivasi untuk memberikan kesadaran akan kewajibannya dalam melakukan pelaporan SPT. Lingkungan juga dapat memberi contoh bagaimana menjadi seorang wajib pajak yang patuh terhadap peraturan dan kewajibannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Trindah Joalgabsa et.al yang berjudul Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak menunjukkan bahwa lingkungan wajib pajak berpegaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena masyarakat di lingkungan tersebut melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Lingkungan yang kondusif juga mempengaruhi wajib pajak untuk patuh

²⁷ I Nyoman Darmayasa et al., "E-Filling Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Jurnal Kajian Akuntansi*, vol. 4 No.2.(2020). <http://jurnal.ugj.ac.id/index.php/jka>.

dalam kewajibannya.²⁸ Dalam Penelitian Pricillia et.al yang berjudul Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak, Kontrol Keperilakuan Yang Dipersepsikan Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Paal Dua Manado juga menyebutkan bahwa lingkungan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kelurahan paal dua manado. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin baik dan tepat.²⁹ Oleh karena itu, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut.

H3: Lingkungan Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi



²⁸ Trindah Joalgabsa, Roy Pangkey, and Meidy Kantohe, “Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak,” *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)* 2, no. 3 (December 31, 2021): 377–387, <https://doi.org/10.53682/jaim.vi.2280>.

²⁹ Pricillia VE Kawengian et al., “Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak, Kontrol Keperilakuan Yang Dipersepsikan Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Paal Dua Manado,” *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, vol. 12, 2017.