

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Fritz Heider pertama kali mengajukan teori atribusi pada tahun 1958, dan Kelley mengembangkannya pada tahun 1972 untuk menjelaskan perilaku (Girindratama & Rahmatullah, 2023). Salah satu faktor internal yang turut mempengaruhi perilaku adalah kesadaran wajib pajak yang merupakan faktor pribadi setiap individu. Orang yang perilakunya dapat diamati oleh orang lain akan memutuskan apakah perilaku tersebut akan menghasilkan perilaku internal atau eksternal (Wijaya & Febrianti, 2021). Sebaliknya, perilaku yang disebabkan oleh faktor luar merupakan perilaku yang berada di luar kendali diri sendiri. Pada akhirnya, seseorang akan merasa terdorong untuk berperilaku demikian karena keadaan atau kondisi yang mendorongnya untuk melakukan hal tersebut.

Penerapan teori atribusi pada penelitian ini relevan karena bertujuan untuk mengetahui sikap WPOP terhadap kepatuhan atau ketidakpatuhan terhadap kewajiban perpajakannya yang dipengaruhi oleh atribusi internal dan eksternal. Contoh perilaku yang bermotivasi eksternal adalah niat WPOP untuk menerapkan *e-filing* dalam pelaporan SPT; Atribusi eksternal juga berkontribusi terhadap kepatuhan WPOP

melalui keterlibatan relawan pajak yang dinilai mampu memberikan kontribusi positif.

2.1.2 Theory of Planned Behavior

Ajzen menciptakan teori perilaku yang dikenal dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) pada tahun 1991. Menurut *Theory of Planned Behavior*, perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti motivasi/niat diri, norma subjektif, dan kemampuan yang dirasakan/kontrol perilaku, sehingga perilaku individu tampaknya merupakan hasil dari niat untuk berperilaku (Fanny, 2023). Masing-masing variabel ini berhubungan satu sama lain karena orang berperilaku dengan cara tertentu berdasarkan keyakinan mereka terhadap hasil tindakan mereka. Oleh karena itu, hal ini dapat dikaitkan dengan motivasi semua orang pribadi yang diwajibkan oleh undang-undang untuk membayar dan melaporkan pajaknya, atau wajib pajak; pembayar pajak yang rasional akan menyadari kewajiban ini dan akan termotivasi untuk patuh membayar pajaknya. Teori ini tentunya relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, khususnya motivasi wajib pajak untuk patuh membayar dan melaporkan pajaknya pada peraturan perpajakan yang berlaku, sehingga wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.3 Pajak

2.1.3.1 Definisi Pajak

Menurut (Silalahi & Ompusunggu, 2022) Pajak adalah pungutan yang ditetapkan negara dan harus dibayar oleh wajib pajak sebagai imbalan atas uang yang diperolehnya. Wajib Pajak atau masyarakat umum dikenakan pajak dengan sistem *self assesment*. Direktorat Jenderal Pajak kini akan menggunakan sistem penilaian resmi menggantikan metode sebelumnya. Sedangkan riset (Br Purba & Efriyenty, 2021) mendefinisikan *e-Filing* merupakan mekanisme pelaporan pajak atas SPT secara *real-time* dan *online*. Penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk menyampaikan SPT secara elektronik sesuai dengan keputusan Direktur Pajak. Wajib Pajak kini dapat mengajukan pajaknya secara elektronik tanpa harus mengantri di KPP, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

Pihak berwenang hanya bertindak sebagai penasehat bagi wajib pajak berdasarkan sistem self-assessment yang ada, yang memberikan mereka kepercayaan diri untuk menghitung dan melampirkan pajak mereka sendiri. Tentu saja, efektivitas pengawasan otoritas pajak dan persyaratan kepatuhan pajak sangat penting bagi kinerja sistem. (Pajak et al., 2022)

Untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, setiap Wajib Pajak yang memenuhi syarat subyektif dan obyektif harus mendaftar untuk menerima Nomor Pokok Wajib Pajak pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi Wajib Pajak Dalam Negeri. Hal ini sesuai dengan Pasal 2 ayat (1) Undang-

Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Kebijakan perpajakan memiliki dampak yang signifikan terhadap kemampuan suatu negara untuk tumbuh. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, Pasal 2 ayat (1) menyebutkan penerimaan pajak digunakan negara untuk membiayai penyelenggaraannya. Orang pribadi yang memenuhi persyaratan obyektif dan subyektif wajib mendaftarkan pada kantor Direktorat Jenderal Pajak di tempat kediamannya untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Perpajakan merupakan suatu keharusan bagi suatu bangsa untuk maju. pendapatan dari pajak yang diterima negara untuk membayar pengeluaran pemerintah.

2.1.3.2 Fungsi Pajak

Karena pajak merupakan sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai seluruh pengeluaran, termasuk biaya pembangunan, maka pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara dan pelaksanaan pembangunan pada khususnya. di bawah ini menurut pajak.go.id untuk memahami berbagai fungsi pajak,

1. Alokasi Keuangan (*Budgetair*) Sebagai sumber penerimaan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran negara.
2. Fungsi Regulasi (*Regulerend*) Pajak mempunyai peran sebagai pengatur dan dapat menjadi alat untuk mencapai tujuan.
3. Fungsi Stabilitas, Pemerintah dapat mengendalikan inflasi dengan menggunakan uang yang diterimanya dari pajak untuk melakukan langkah-

langkah stabilitas harga. Hal ini dapat dicapai, mengendalikan aliran uang dalam masyarakat, memungut pajak, dan menerapkan peraturan perpajakan secara efektif dan efisien.

4. Redistribusi fungsi pendapatan, Negara akan memanfaatkan pendapatan yang dikumpulkannya untuk mendanai seluruh kepentingan masyarakat, termasuk pembangunan yang akan menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat dalam jangka panjang.

2.1.3.3 Unsur Pajak

Ada empat komponen pajak di Indonesia :

1. Subjek pajak merupakan komponen awal pajak. Mengenai masalah pajak, ada individu dan lembaga di suatu negara yang membebankan kewajiban pajak kepada masyarakatnya. Dikenal sebagai bahan pertama karena warga negara tidak dapat membayar pajak jika tidak ada subjek pajak. karena tidak ada yang mau membayar.
2. Wajib pajak merupakan komponen perpajakan yang kedua. Individu dan organisasi yang dianggap memenuhi syarat untuk membayar pajak juga dianggap sebagai wajib pajak. Artinya dia mempunyai kewajiban finansial terkait pembayaran pajak. Mereka akan dikenakan sanksi dan hukuman sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait jika pajak tidak dibayar.
3. Objek pajak yaitu barang atau jasa yang wajib dibayar pajaknya.

4. Tarif pajak, yaitu besarnya nominal pajak yang wajib dibayar oleh wajib pajak atas suatu barang atau jasa yang dikenakan pajak atau objek pajak.

2.1.3.4 Pemungutan Pajak

Sistem Pemungutan Pajak (Listiani et al., 2023) memuat komponen-komponen berikut ini:

1. Sistem Penilaian Mandiri

Ini adalah metode pemungutan pajak yang memberikan tanggung jawab untuk mengetahui secara mandiri berapa banyak pajak yang terutang pada wajib pajak yang bersangkutan. Biasanya, pajak pusat seperti Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penghasilan (PPH).

2. Sistem Penilaian Resmi

Merupakan mekanisme pemungutan pajak yang memberikan kewenangan kepada fiskus (petugas pajak) untuk mengetahui besarnya pajak yang terutang. Dalam hal ini, Wajib Pajak berperan pasif dan menunggu Badan Pemungut Pajak menerbitkan Surat Ketetapan Pajak. Saat membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) atau pajak daerah lainnya.

3. Sistem Pemotongan

Jumlah pajak yang wajib dibayar oleh wajib pajak berdasarkan skema pemungutan pajak ini mungkin ditentukan oleh pihak ketiga. Seseorang yang bukan wajib pajak, petugas pajak, atau otoritas pajak menentukan besarnya pajak. Bendahara organisasi atau korporasi yang berlaku memotong uang dari

penghasilan karyawan sebagai gambaran sistem pemotongan. Di Indonesia, golongan pajak berikut ini sering menerapkan sistem pemotongan: PPN, PPh Final Pasal 4 Ayat 92, PPh Pasal 21, PPh Pasal 22, dan PPh Pasal 23.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

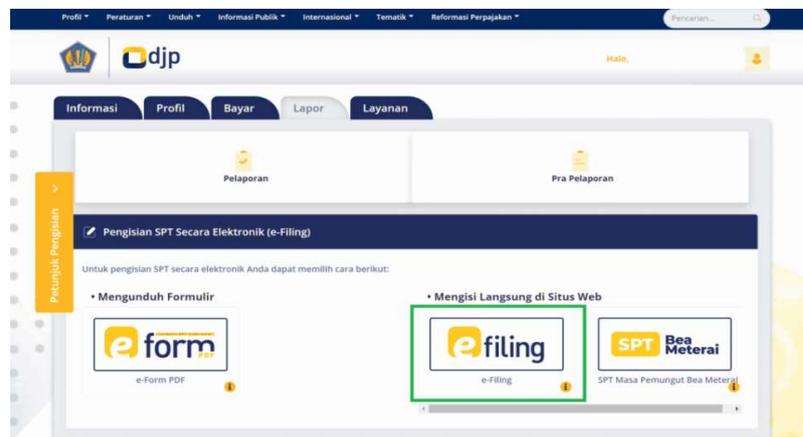
Menurut riset (Listiani et al., 2023), kepatuhan perpajakan mengacu pada ketaatan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku; Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak merupakan kewajiban wajib pajak untuk menjunjung tinggi hukum, menyelesaikan seluruh tanggung jawab perpajakannya, dan memanfaatkan hak perpajakannya. Kepatuhan formal dan material merupakan dua kategori kepatuhan wajib pajak di mata mereka. Istilah "kepatuhan pajak formal" menggambarkan seberapa baik wajib pajak mengikuti undang-undang perpajakan formal. Di sisi lain, kepatuhan pajak material diperlukan untuk memenuhi persyaratan perpajakan material. Sedangkan menurut riset (Yoga & Dewi, 2022), Kepatuhan WajibPajak adalah kesiapan Wajib Pajak dalam melaksanakan tugas dan membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa secara cermat melakukan pemeriksaan atau penyelidikan, memberikan peringatan atau ancaman, atau menerapkan sanksi administratif dan/atau peradilan.

Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03 Tahun 2007, Pasal 1, Wajib Pajak dianggap patuh apabila:

1. Menyampaikan surat pemberitahuan dalam jangka waktu yang ditentukan.

2. Kecuali tanggungan pajak yang telah memperoleh pengembalian atau penangguhan pajak, tidak ada kelompok pajak yang menunggak.
3. Laporan keuangan selama tiga tahun berturut-turut harus diaudit oleh akuntan publik atau organisasi pemerintah.
4. Tidak pernah diajukan ke pengadilan pajak selama lima tahun terakhir.

2.1.5 Penerapan *E-Filing*



Gambar 2. 1 Tampilan *e-Filing*

E-Filing merupakan layanan yang ditawarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sesuai kewenangannya. SPT dikirimkan menggunakan layanan ini. Terkait dengan Aplikasi *e-filing*, DJP membuat aplikasi ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Berdasarkan pengertian yang diberikan, maka dapat disimpulkan bahwa Aplikasi *e-filing* merupakan suatu sarana teknologi yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui website DJP.

Dalam rangka reformasi teknologi informasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak menyediakan website DJP sebagai sarana penyampaian SPT tahunan secara elektronik. Proses ini otomatis dan *real-time*. Wajib Pajak mendapatkan manfaat dari *e-filing* karena tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pelayanan pajak dan antri untuk menyampaikan laporan SPT Tahunannya (Wiratan & Harjanto, 2018).

E-Filing berupaya mencapai tujuan transparansi dan, idealnya, pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Hal ini juga berupaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memfasilitasi atau bahkan menyederhanakan proses administrasi perpajakan, pengumpulan data, distribusi, dan pengarsipan laporan.

2.1.6 Peran Relawan Pajak

Ketentuan mengenai pendidikan perpajakan dalam Pasal 1 angka (9) Direktur Jenderal Pajak nomor PER-12/PJ/2021 Orang pribadi yang dengan leluasa menyumbangkan waktu, tenaga, gagasan, dan ilmu pengetahuannya untuk terlibat aktif dalam kegiatan Pendidikan Pajak disebut dengan seorang sukarelawan pajak. Program relawan pajak ini merupakan sarana yang berguna dan mendidik untuk meningkatkan kesadaran siswa terhadap pajak.

Program relawan pajak diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan pajak. Membantu wajib pajak agar kepatuhan perpajakannya meningkat pada akhir periode pelaporan setiap tahunnya merupakan tujuan dari optimalisasi program (Yulaeli & Manrejo, 2022). Munculnya fungsi relawan pajak akan dirasakan manfaatnya oleh DJP. Mengingat jumlah pekerja DJP yang ada lebih sedikit.

Untuk membantu pengurusan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan menggunakan prosedur pelaporan *e-filing*, maka sekelompok mahasiswa yang dipilih secara cermat dan sedang menempuh pendidikan sarjana atau ketiga di segala bidang studi dikenal dengan istilah relawan pajak. Pelajar dengan dan tanpa latar belakang pajak menjadi fokus program relawan pajak yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak bekerja sama dengan *Tax Center*. Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mendorong penggunaan pihak luar untuk memberikan pendidikan perpajakan (Ali et al., 2021).

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
(Oktavanella & Purba, 2022)	Sistem <i>E-filing</i> Dan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Batam Selatan.	X ₁ : <i>e-Filing</i> X ₂ : E-SPT Y: Kepatuhan WPOP	Berpengaruh: <ul style="list-style-type: none">• <i>e-Filing</i>
(Listiani et al., 2023)	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	X ₁ : <i>e-Filing</i> X ₂ : Relawan Pajak Y: Kepatuhan WPOP	Berpengaruh: <ul style="list-style-type: none">• <i>e-Filing</i>• Relawan Pajak
(Novianti et al., 2023)	Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> , Pengetahuan Perpajakan Dan Peran Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang	X ₁ : <i>e-Filing</i> X ₂ : Relawan Pajak	Berpengaruh: <ul style="list-style-type: none">• <i>e-Filing</i>• Relawan

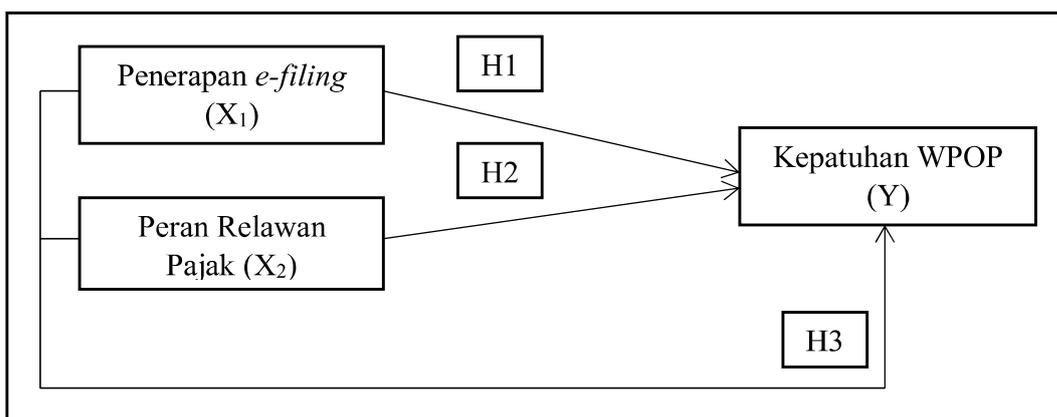
	Pribadi di Bekasi	Y: Kepatuhan WPOP	Pajak
(Ainun & Imahda, 2021)	Pengaruh Sistem <i>E-filing</i> , Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kesadaran Dan Kepatuhan Wajib Pajak.	X ₁ : <i>e-Filing</i> X ₂ : Sosialisasi Perpajakan X ₃ : Sanksi Perpajakan Y: Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak.	Berpengaruh: <ul style="list-style-type: none"> • <i>e-Filing</i>
(Wydiaastuti, 2020)	Pengaruh Penggunaan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Dengan Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi	X ₁ : penggunaan <i>e-Filing</i> X ₂ : Relawan Pajak Y: Kepatuhan WPOP	Berpengaruh: <ul style="list-style-type: none"> • <i>e-Filing</i> • Relawan Pajak
(Nurhayati, et al., 2020)	<i>E-filing</i> dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	E-filing(X ₁) Relawan Pajak(X ₂) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Berpengaruh: <ul style="list-style-type: none"> • <i>E-filing</i> <p>Tidak Berpengaruh:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relawan Pajak
(Mauludi & Permadi, 2023)	Menganalisis Dampak Penerapan Sistem <i>E-filing</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Tax Volunteer Sebagai Variabel Moderating di Tax Center UIN Sayyid Ali	X ₁ : <i>e-Filing</i> X ₂ : Relawan Pajak Y: Kepatuhan WPOP	Berpengaruh: <ul style="list-style-type: none"> • <i>e-Filing</i> • Relawan Pajak

	Rahmatullah Tulungagung.		
(Leonita, 2021)	Dampak Sosialisasi Pajak, Pengenalan <i>E-Filing</i> , dan Keterlibatan Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19.	X ₁ : <i>e-Filing</i> X ₂ : Sosialisasi Perpajakan X ₃ : peran relawan pajak Y:Kepatuhan WPOP.	Berpengaruh: <ul style="list-style-type: none"> • <i>e-Filing</i> • Relawan Pajak
(Nakhwatunisa & Adriana, 2024)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, <i>E-Filing</i> dan Kualitas Pelayanan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP.	X ₁ :pengetahuan perpajakan X ₂ : <i>e-Filing</i> X ₃ : Kualitas Pelayanan relawan pajak Y:Kepatuhan WPOP.	Berpengaruh: <ul style="list-style-type: none"> • <i>e-Filing</i> • Relawan Pajak
(Diantini et al., 2018)	Pengaruh Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan WPOP (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja)	X ₁ : penerapaaan <i>e-Filing</i> Y: Kepatuhan WPOP	Berpengaruh: <ul style="list-style-type: none"> • <i>e-Filing</i>
(Astuti et al., 2023)	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> Dan Peran Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan E-Spt WPOP Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Wilayah	Sistem <i>E-filing</i> (X ₁) Relawan Pajak(X ₂) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Berpengaruh: <ul style="list-style-type: none"> • sistem <i>e-Filing</i> • Peran Relawan Pajak

Sumber : Peneliti, 2024.

2.3 Kerangka Pemikiran

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *e-Filing* dan Relawan pajak mempengaruhi kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batam Selatan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Relawan Pajak (X_2) dan *e-filing* (X_1), sedangkan variabel bebasnya adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Hubungan antara variabel-variabel tersebut dapat dijelaskan dengan menggunakan kerangka konseptual yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Teori-teori bisa diturunkan dari kerangka kerja yang disebutkan di atas antara lain:

2.4.1 Pengaruh e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

E-filing merupakan salah satu proyek modernisasi pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam mematuhi melalui penyempurnaan proses pelaporan SPT tahunan pajak penghasilan orang pribadi (Yoga & Dewi, 2022). Karena pendekatan

ini dianggap menguntungkan WJ OP, maka Kepatuhan WPOP akan meningkat (Mahendra & Budiarta, 2020). Penerapan sistem e-filing akan mendorong wajib pajak untuk membayar pajaknya tepat waktu dan akan menumbuhkan rasa percaya diri sehingga berujung pada perilaku patuh pajak. Teori-teori seperti teori atribusi dan teori perilaku terencana, serta ekspektasi normatif, dapat dikaitkan dengan situasi ini.

Riset yang dilakukan oleh (Oktavanella & Purba, 2022) dan (Listiani et al., 2023) dan (Ainun & Imahda, 2021) menunjukkan bahwa variabel penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap ketaatan wajib pajak.

H1 : *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP

2.4.2 Pengaruh Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang

Pribadi

Program relawan pajak merupakan wujud kerja sama antara instansi pendidikan (Kemendikbud) dan pihak Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka untuk mendidik dan memberikan edukasi terkait perpajakan kepada wajib pajak dalam rangka untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal membayar dan melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Yulaeli & Manrejo, 2022).

Temuan penelitian (Astuti et al., 2023), (Nakhwatunnisa & Adriana, 2024), dan (Mauludi & Permadi, 2023) menunjukkan bahwa kontribusi relawan pajak mempunyai dampak yang cukup besar terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebaliknya, temuan penelitian (Nurhayati, et al., 2020) menunjukkan bahwa

kontribusi relawan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena meningkatnya rasa ketergantungan wajib pajak terhadap layanannya yang berujung pada perilaku pelaporan yang buruk.

H2 : Relawan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP

2.4.3 Pengaruh *E-Filing* Dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penggunaan *e-filing* diduga memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan karena sistem ini menawarkan kemudahan, aksesibilitas, dan efisiensi dalam pelaporan pajak. Selain itu, keberadaan dan peran relawan pajak juga diduga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena mereka memberikan edukasi, bantuan teknis, dan dukungan yang diperlukan oleh wajib pajak. Lebih lanjut, kombinasi antara penggunaan *e-filing* dan bantuan dari relawan pajak diharapkan dapat secara bersama-sama meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hipotesis ini berusaha menguji apakah kedua variabel tersebut, baik secara individu maupun bersamaan, memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka.

H3 : *E-filing* dan relawan pajak secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.