

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar Penelitian**

Teori penelitian ini mempergunakan teori keagenan yaitu hubungan yang mengikat antara dua pihak atau lebih yang salah satunya sering disebut agen. Prinsipal adalah orang yang diberi wewenang untuk bertindak di bawah pengawasannya, dan prinsipal adalah pihak yang memberi wewenang kepada agen untuk melakukan tindakan tertentu dan mengawasi tindakan agen tersebut.

Konsep teori keagenan mengusulkan pemisahan fungsional antara pemilik (*principal*) dan manajer (agen). Memang lembaga publik, khususnya pemerintah pusat dan daerah, secara sadar ataupun tidak sadar sudah melakukan hal-hal yang berkaitan dengan teori keagenan. Sistem informasi yang terbatas memerlukan pelaporan pajak sebagai mekanisme alokasi sumber daya utama. Pemerintah mengizinkan DJP untuk menunjukkan kemampuannya dalam melaksanakan kewenangan yang didelegasikan. Kemajuan atau kegagalan suatu daerah tergantung pada kapasitasnya. Pemerintah dapat berkreasi dalam pembangunan masyarakat melalui pajak yang diumumkan dan dibayar oleh pembayar pajak.

Hubungan keagenan merupakan suatu kontrak antar lembaga di perusahaan, klien atau manajer dengan *principal* yang disebut investor jika dalam perusahaan. Dalam perjanjian ini, prinsipal berhubungan langsung dengan agen dengan memberinya wewenang pengambilan keputusan, namun tidak ada jaminan kontraktual bahwasanya agen akan memaksimalkan kepentingan prinsipal. Program Pengampunan Pajak Pemerintah merupakan hubungan proksi antara

pemerintah sebagai prinsipal dan agen pemerintah *Gateway Bank* untuk mempengaruhi kebijakan pemerintah. Jika wajib pajak melaporkan dan mengembalikan harta ke Indonesia, dana tersebut harus disetorkan atau disimpan di *gateway bank* yang selanjutnya akan diinvestasikan dalam berbagai instrument.

## 2.2 KepatuhanWajibPajak

Kepatuhan Wajib Pajak dapat diartikan sebagai sebuah kondisi dimana Wajib Pajak melaksanakan seluruh kewajiban serta menjalankan hak perpajakannya. Siti Kurnia Rahayu (2019), mengemukakan bahwa: “Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.”

Adapun jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak dalam buku Siti Kurnia Rahayu (2010) yaitu:

1. Kepatuhan formal menjadi suatu keadaan yagn dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum. Yang terpenting Srat Pemberitahuan (SPT) PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret.
2. Kepatuhan material yaitu situasi keadaan dimana Wajib Pajak secara substantifatau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material

perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Di sini Wajib Pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan isi Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.

Kriteria-kriteria Kepatuhan Wajib Pajak, berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012, bahwasanya yang menjadi kriteria dari kepatuhan wajib pajak itu sendiri adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali itelah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian iselama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
4. Tidak pernah dipidana karena telah melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap didalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Adapun indikator dalam mengukur kepatuhan wajib pajak yang dikutip dari penelitian terdahulu Pohan (2017) ialah :

1. Kepatuhan dalam membayar, Wajib Pajak harus senantiasa membayar pajak terutangnya seteratur mungkin.
2. Ketaatannya di dalam penyelesaian SPT terperinci.

3. Kepatuhan dalam pengisian dan penyampaian SPT oleh Wajib Pajak.
4. Kepatuhan atas pendaftarannya sebagai WPOP.

Dari penjelasan tersebut bisa dibuat kesimpulan bahwasanya kepatuhan wajib pajak adalah sebuah tindakan sadar serta patuh terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang terbentuk sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan.

### **2.3 Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)**

Perilaku adalah bentuk respons atau reaksi dari seorang individu terhadap stimulus yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya. *Theory of Reasoned Action* (TRA) atau teori tindakan beralasan, jika teori yang memiliki asumsi bahwa individu secara sadar mempertimbangkan konsekuensi alternatif perilaku yang sedang mempertimbangkan dan memilih salah satu dari pertimbangan tersebut dengan memilih konsekuensi paling diharapkan. Ada yang mengatakan bahwa masyarakat perkotaan yang ia ketahui selalu identik dengan sifat yang individual, egois, materialistis, penuh kemewahan, dikelilingi gedung-gedung yang menjulang tinggi, perkantoran yang mewah dan pabrik-pabrik yang besar. Rahayu (2019) menjelaskan bahwasanya perilaku wajib pajak adalah karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh budaya, sosial dan ekonomi yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak.

Menurut Manurung (2017) indikator perilaku wajib pajak, terdiri dari:

1. Tingkat kerumitan suatu peraturan

2. Kurangnya sosialisasi peraturan Berat atau ringannya sanksi perpajakan
3. Moral masyarakat

Beberapa ahli membedakan bentuk-bentuk perilaku menjadi beberapa domain yakni sikap, pengetahuan dan tindakan atau sering kita dengar dengan istilah *knowledge, attitude, practice*. Dari sudut biologis, perilaku adalah suatu kegiatan atau aktivitas organisme yang bersangkutan, yang dapat diamati secara langsung maupun tidak langsung. Perilaku manusia adalah suatu aktivitas manusia itu sendiri (Notoadmodjo, 2019). Ensiklopedi Amerika, perilaku di artikan sebagai suatu aksi-reaksi organisme terhadap lingkungannya. Perilaku baru terjadi jika terdapat suatu hal yang dibutuhkan guna memicu reaksi, yang sering dikenal dengan sebutan rangsangan. Berarti rangsangan tentunya akan menghasilkan reaksi atau perilaku tertentu (Notoadmodjo, 2003). Sebagaimana dikutip oleh Notoatmodjo (2018), perilaku adalah tindakan atau perilaku suatu organisme yang dapat di amati dan bahkan dapat di pelajari. Umum, perilaku manusia pada hakekatnya adalah proses interaksi individu dengan lingkungannya sebagai manifestasi hayati bahwa dia adalah makhluk hidup (Kusmiyati dan Desminiarti, 2018).

#### **2.4 *Electronic Filing (E-Filing)***

Fadilah (2020) menjelaskan bahwasanya *E-Filing* atau “manajemen perpajakan yang dimodernisasi” adalah penyampaian SPT secara elektronik, yaitu melalui penggunaan internet pada website resmi Direktorat Jenderal Pajak dan saluran resmi lainnya. Laporan semua jenis pajak atau SPT pajak dengan status pembayaran dan pembetulan apa pun melalui *E-filling* Online Pajak dengan mudah dan tepat waktu. Bukti pelaporan (BPE) dan bukti pembayaran pajak (BPN)

tersimpan *online*, terorganisir, dan mudah ditemukan saat kita membutuhkannya. *E-Filing* atau lapor pajak *online* ini dapat mengurangi antrean di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang selalu diramaikan oleh masyarakat yang ingin menunaikan kewajiban mereka untuk mengurus perpajakan. *E-Filing* yaitu proses pelaporan SPT secara elektronik dengan menggunakan penyedia layanan internet atau website pemerintah (Sari, 2019). *E-Filing* ialah program yang dirancang guna memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT (Lia Novita Azra, Handra Tipa, 2019). *E-Filing* adalah suatu cara atau proses penyampaian SPT elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui koneksi jaringan internet pada website Direktorat Jenderal Pajak yang beralamat di [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) atau perusahaan penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) seperti OnlinePajak yang menyediakan lapor pajak online secara gratis.

Ada berbagai tanda keunggulan e-filing dalam penggunaannya (Mendra, 2017), yakni:

1. SPT ditransmisikan secara elektronik sebab lebih cepat dan lebih mudah beradaptasi (24 jam dalam 7 hari).
2. Karena penggunaan sistem komputer, perhitungannya sangat akurat dan tepat.
3. Diselesaikan secara hukum perdata dengan memverifikasi SPT.
4. Dokumen pendukung tidak lagi dikirim.
5. Ramah Lingkungan.

Yang menjadi latar belakang diberlakukannya sistem perpajakan digital ini merupakan bentuk transformasi terhadap sistem administrasi perpajakan yang ada di Indonesia. Yang dimana jika sebelumnya proses pelaporan pajak dilakukan

dengan cara masih terbelang konvensional yaitu dengan wajib pajak harus selalu datang ke kantor pajak, namun kini tidak lagi. Disamping itu juga, proses lapor pajak sebelum adanya *E-Filling* tentu sangat berbeda, banyak kendala-kendala yang dihadapi seperti:

1. Sebelum diberlakukan E-Filling, pihak DJP memiliki beban administrasi yang bisa dibilang cukup banyak, khususnya dalam melakukan penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT di sepanjang tahun.
2. Selain itu biaya yang dibutuhkan dalam proses penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT yang lumayan panjang dan memakan waktu yang tidak sebentar.
3. DJP juga mementingkan inovasi yang sudah berbasis teknologi untuk menuju proses administrasi perpajakan yang lebih “lean” (ramping).

Hal-hal tersebut juga yang menjadi latarbelakang terciptanya proses penyampaian SPT yang lebih praktis, minim biaya, waktu, dan lebih memudahkan wajib pajak, yaitu dengan menggunakan *E-Filling*.

## **2.5 Penelitian Terdahulu**

Hasil dari penelitian sebelumnya yang terkait dengan penerapan *E-Filling*, perilaku wajib pajak, serta kepatuhan wajib pajak akan disajikan berikut.

Penelitian relevan yang dilaksanakan (Agustiningsih, 2016) terkait “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan *E-Filling*, Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Di KPP Pratama Yogyakarta”. Hasilnya membuktikan bahwasanya kesadaran Wajib Pajak terdapat pengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran WP bisa diamati dari sejauh mana tingkat kemauan dan kedisiplinan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban dan haknya

berdasarkan ketentuan aturan perundang-undangan yang diberlakukan. Hasil ini juga sesuai dengan hipotesis yang menjelaskan bahwasanya penerapan *E-Filling* terdapat pengaruh positif pada Kepatuhan WP. Penerapan *E-Filling* bisa diamati dari kepatuhan WP dalam mempergunakan *E-Filling*. Wajib pajak yang memandang bahwasanya *E-Filling* berguna serta mempermudah dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya, akan mendorong WP memiliki kepuasan dalam mempergunakan *E-Filling* serta berikutnya mendorong WP menjadi patuh. Dengan demikian, penerapan e-filling yang kian membaik akan mendorong kepatuhan wajib pajak tersebut akan semakin mengalami peningkatan pula.

Penelitian relevan yang dilaksanakan (Maryani, 2019) yang berjudul “Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan WP Dengan *E-Filling* Sebagai Variabel *Intervening* di KPP Pratama Gianyar”. Hasilnya membuktikan bahwasanya penggunaan *E-Filling* terdapat pengaruh positif pada kepatuhan WP. Ini memperlihatkan bahwasanya system *E-Filling* yang semakin baik maka menyebabkan kepatuhan wajib pajak pun mengalami peningkatan, begitupun jika semakin memburuk system *E-Filling* dapat menyebabkan kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan. Di samping itu, persepsi kemudahan tidak terdapat pengaruh pada kepatuhan WP. Hal ini dikarenakan WP mempunyai perbedaan pemahaman, dengan demikian akan memicu perbedaan pandangan atau pengertian. Oleh karena itu, persepsi kemudahan tidak ada pengaruh terhadap kepatuhan WP secara langsung.

Penelitian relevan yang dilaksanakan (Rioni, Saraswati, 2017) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Memberikan Pengaruh Tingkat Kepatuhan WPOP Di KPP Medan Barat”. Hasilnya membuktikan bahwasanya sanksi



administrative, kualitas pelayanan, kesadaran membayar pajak terdapat pengaruh signifikan pada kepatuhan WPOP dalam melaporkan perpajakan. Dan hasil ini juga memperlihatkan bahwasanya pemahaman, pengetahuan, dan modernisasi sistem administrasi tidak berdampak pada tingkat kepatuhan WPOP.

Penelitian relevan yang dilakukan (Pratama, Sulindawati, Wahyuni, 2017) yang berjudul “Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP Dalam Membayarkan Pajak di KPP Singaraja”. Dari hasil penelitian yang diperoleh bisa dibuat kesimpulan bahwasanya penerapan *E-Billing*, *E-Filling*, E-SPT, *E-Resigtration* memiliki dampak positif signifikan pada kepatuhan WPOP.

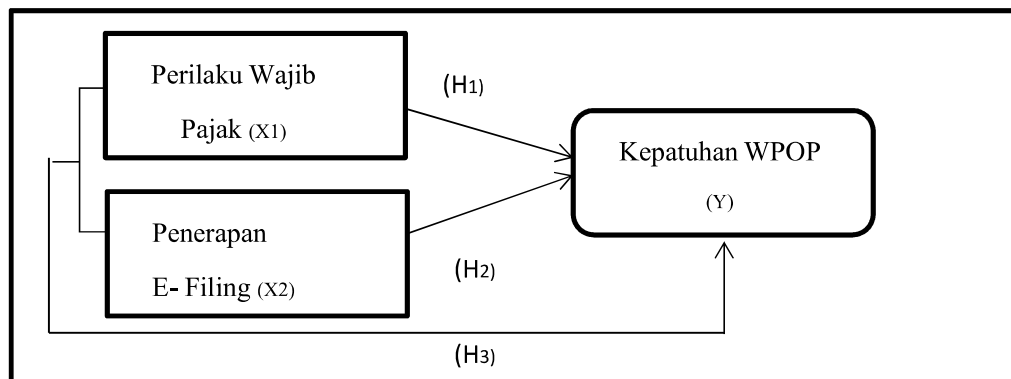
Penelitian relevan yang dilaksanakan (Susmita, Supadmi, 2018) dengan judul “Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak, Kualitas Pelayanan, Penerapan *E-Filling*, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Hasilnya membuktikan bahwasanya Penerapan *E-Filling* serta sanksi pajak ada dampak pada Kepatuhan WP. Berikutnya biaya kepatuhan, kualitas layanan, pengetahuan pajak tidak ada dampak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian relevan yang dilaksanakan (Gina Pebrianti, N.A Rumiasih, Desmy Riani, 2022) dengan judul “Pengaruh Penerapan *E-Filing* Dan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Hasilnya membuktikan bahwasanya Dari hasil pengujian yang sudah dilakukan secara parsial menunjukkan bahwa variabel *E-Filling* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan disimpulkan bahwa variabel E-Filing berpengaruh terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak.

Penelitian relevan yang dilaksanakan dengan judul “ (Hamilah, Salsabilla Aliza, 2021) ” dengan judul “*The Influence Of The E-Filing Implementation, Taxation Socialization, And Tax Penalties On Individual Taxpayer Compliance In KPP Pratama Jakarta Timur*”. Hasilnya dari penelitian ini mengeksplorasi berbagai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan menguji pengaruh penerapan E-Filing, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan. Hasil penelitian ini sebagaimana telah disampaikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Penerapan *E-Filing* berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## 2.6 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian pada uraian sebelumnya, maka penulis menyusun kerangka penelitian ini sebagai mana yang tergambar dalam bagan berikut ini :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

## 2.7 Hipotesis Penelitian

Perilaku Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Batam Selatan sangat berhubungan karena Kepatuhan Wajib Pajak bergantung pada Perilaku Wajib Pajak itu sendiri. Jika Perilaku Wajib Pajak

meningkat, maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat. Penelitian (Putu Juita Sani, Sulfan, 2022) membuktikan bahwasanya Perilaku Wajib Pajak terdapat pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Dimana ini memperlihatkan bahwasanya makin baik dalam berperilaku seorang wajib pajak, maka akan menyebabkan semakin meningkatnya kepatuhan WP, begitu juga semakin buruknya perilaku seorang wajib pajak, maka akan menyebabkan semakin menurun kepatuhan WP.

**H1: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara Perilaku Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Batam Selatan.**

Hubungan anantara Penerapan *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Batam Selatan karena Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi didasarkan pada Penerapan *E-Filling*. Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat, jika Penerapan *E-Filling* meningkat juga. Penelitian (Nurlaela, 2017) membuktikan bahwasanya penerapan *E-Filling* terdapat pengaruh positif pada Kepatuhan WP di KPP Pratama Kab. Garut. Besarnya pengaruh yang diperoleh dari penelitian ini yaitu sebesar 7,3%.

**H2: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Batam Selatan.**

Karena Perilaku Wajib Pajak dan Penerapan E-Filling ini menjadi dasar dalam Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, maka Perilaku Wajib Pajak dan Penerapan E-Filling menjadi peran penting dalam Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berkaitan dengan Perilaku Wajib Pajak dan Penerapan E-Filling , jika

kedua pilar ini diterapkan dengan baik maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan berjalan efektif dan terealisasi serta juga meningkat. Penelitian (Simanjuntak, 2019) membuktikan bahwasanya dari hasil uji t yang dilaksanakan maka thitung yang didapat lebih besar dibandingkan ttabel (thitung 3,853 < ttabel 1,660715) dan guna memahami apakah pengaruh ini signifikan ataupun tidak bisa diamati dari sig. 0,000 < 0,05, oleh karenanya bisa ditarik kesimpulan bahwasanya variabel perilaku terdapat pengaruh signifikan pada kepatuhan WPOP. Selain itu, perilaku atas penerapan *E-filling* terdapat pengaruh signifikan pada kepatuhan WPOP yang terdata di KPP Batam Selatan.

**H3: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara Perilaku Wajib Pajak dan Penerapan *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Batam Selatan.**