

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

##### **2.1.1. Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)**

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan (Shintia Betra, 2021). Dalam kamus bahasa Indonesia kepatuhan berasal dari kata patuh yang berarti mengikuti perintah, taat kepada perintah, atau aturan yang berlaku, teori ini berfokus pada upaya mengubah sikap seseorang melalui persuasi dan otoritas, dengan gagasan bahwa otoritas atau orang yang dianggap memiliki peringkat lebih tinggi dapat memaksa individu yang memiliki peringkat lebih rendah untuk membuat pernyataan atau melakukan tindakan yang melanggar penilaian mereka yang lebih baik.

Dua perspektif dalam literasi sosiologi mengenai kepatuhan terhadap hukum adalah perspektif instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan bahwa individu didorong oleh kepentingan pribadi dan persepsi terhadap perubahan-perubahan yang terkait dengan perilaku. Sementara itu, perspektif normatif terkait dengan anggapan bahwa individu bertindak berdasarkan moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi (Shintia Betra, 2021). Seorang individu yang cenderung mematuhi hukum dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal yang sudah diterapkan. Komitmen normatif melalui moralitas personal mengartikan patuh terhadap hukum karena dianggap sebagai kewajiban, sementara komitmen normatif melalui legitimasi

mengartikan patuh terhadap peraturan karena otoritas penyusun hukum memiliki hak untuk mengatur perilaku.

### **2.1.2. Pajak**

Pajak adalah kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh individu atau badan kepada negara sesuai dengan undang-undang tanpa adanya imbalan langsung (Fadhilah, 2018). Pajak ini digunakan oleh pemerintah untuk membiayai berbagai kegiatan dan program publik, serta untuk mencapai kemakmuran rakyat secara umum. Pajak dapat berupa pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai (PPN), pajak bumi dan bangunan (PBB), dan berbagai jenis pajak lainnya (Prabu, 2023).

Pajak merupakan bagian integral dari sistem ekonomi suatu negara dan merupakan instrumen kebijakan yang penting dalam mengelola keuangan publik dan mengatur aktivitas ekonomi. Pajak adalah alat penting dalam kebijakan ekonomi suatu negara dan dapat memiliki dampak signifikan terhadap aktivitas ekonomi, investasi, dan distribusi pendapatan.

Pajak memiliki beberapa karakteristik penting (Prabu, 2023):

#### **1. Kewajiban Hukum**

Pajak adalah kewajiban hukum yang harus dipatuhi oleh individu, bisnis, atau entitas hukum sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku di suatu negara.

#### **2. Sumber Pendapatan Pemerintah**

Pajak adalah salah satu sumber pendapatan pemerintah yang penting. Pendapatan yang diperoleh dari pajak digunakan untuk membiayai berbagai program dan layanan publik, seperti pendidikan, perawatan kesehatan, keamanan, infrastruktur, dan banyak lagi.

### 3. Redistribusi Kekayaan

Pajak sering digunakan sebagai alat redistribusi kekayaan, yaitu untuk mengurangi kesenjangan pendapatan antara kelompok ekonomi yang berbeda. Ini dapat dicapai dengan mengenakan pajak yang lebih berat pada individu atau bisnis dengan pendapatan yang lebih tinggi.

### 4. Pengendalian Inflasi

Pajak dapat digunakan untuk mengendalikan inflasi dengan mengurangi jumlah uang yang beredar di masyarakat. Ini dapat membantu mencegah lonjakan harga.

### 5. Pengaturan Ekonomi

Beberapa jenis pajak dapat digunakan untuk mengatur aktivitas ekonomi. Misalnya, pajak konsumsi dapat memengaruhi perilaku konsumen dan investasi.

### 6. Penyediaan Insentif

Pemerintah dapat menggunakan pajak untuk memberikan insentif kepada individu atau bisnis untuk melakukan tindakan tertentu. Misalnya, pemotongan pajak untuk investasi dalam energi terbarukan.

## **2.2. Teori Variabel Y dan X**

### **2.2.1. Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan Wajib Pajak mengacu pada tindakan di mana Wajib Pajak (WP) mematuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak-haknya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku (Waluyo, 2020). Kepatuhan wajib pajak adalah tingkat kepatuhan atau ketaatan seorang wajib pajak terhadap aturan dan regulasi perpajakan yang berlaku di negaranya (Agun, 2022). Kepatuhan Wajib Pajak sangat penting dalam menjaga kestabilan sistem perpajakan dan memastikan penerimaan negara yang cukup untuk membiayai berbagai program dan kegiatan pemerintah. Kepatuhan Wajib Pajak mencakup pembayaran tepat waktu dan lengkap atas pajak yang terutang, penyampaian laporan perpajakan yang akurat, serta pemenuhan kewajiban lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dalam konteks perpajakan, "wajib pajak" merujuk kepada individu atau entitas yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak kepada pemerintah sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak sangat penting bagi pemerintah karena pajak adalah salah satu sumber pendapatan utamanya. Ketika wajib pajak tidak mematuhi aturan perpajakan, pemerintah akan kehilangan pendapatan yang seharusnya diterima untuk membiayai berbagai program dan layanan publik, seperti infrastruktur, pendidikan, dan layanan kesehatan. Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam menjaga stabilitas keuangan pemerintah dan pembiayaan berbagai program dan layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Indikator kepatuhan wajib pajak orang pribadi menurut (Desi, 2021)

diantaranya adalah :

1. Penyampaian tepat waktu

Kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian tepat waktu dapat dilihat dari ketepatan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa dan Surat Pemberitahuan Tahunan sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan oleh peraturan perpajakan.

2. Pelaporan semua penghasilan

Melaporkan semua penghasilan yang diterima merupakan kewajiban wajib pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Hal ini mencakup penghasilan dari berbagai sumber seperti gaji, honorarium, penghasilan dari usaha, penghasilan dari investasi, dan lain sebagainya. Dengan melaporkan semua penghasilan yang diterima, wajib pajak memastikan bahwa pajak yang seharusnya dibayarkan telah dihitung dan disetorkan dengan benar.

3. Mematuhi ketentuan pelaporan dan pembayaran pajak

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam mematuhi ketentuan pelaporan dan pembayaran pajak adalah salah satu indikator penting dalam perpajakan. Wajib pajak memiliki tanggung jawab untuk melaporkan pendapatannya dan membayar pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

### 2.2.2. e-SPT

e-SPT merupakan aplikasi atau sistem elektronik yang digunakan di Indonesia untuk penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak oleh wajib pajak kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan pengolahan data perpajakan secara elektronik (Maramis, 2021). e-SPT adalah salah satu upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan perpajakan.

e-SPT adalah aplikasi atau sistem elektronik yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan pelaporan pajak secara elektronik (Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, 1994). Dengan menggunakan e-SPT, Wajib Pajak dapat mengisi dan mengirimkan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) melalui media elektronik, seperti komputer atau perangkat *mobile*.

Penggunaan e-SPT memiliki beberapa keuntungan, antara lain:

1. Kemudahan dan Efisiensi

Dengan menggunakan e-SPT, Wajib Pajak dapat mengisi dan mengirimkan SPT secara online, menghemat waktu dan tenaga dibandingkan dengan pengisian manual menggunakan formulir kertas.

2. Akurasi dan Konsistensi

e-SPT memiliki fitur validasi otomatis yang dapat membantu Wajib Pajak untuk menghindari kesalahan pengisian dan memastikan konsistensi data yang diinput.

3. Keamanan Data

e-SPT menggunakan teknologi enkripsi dan perlindungan data yang ketat untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi yang dikirimkan oleh Wajib Pajak.

#### 4. Monitoring dan Pengawasan

Dengan menggunakan e-SPT, Direktorat Jenderal Pajak dapat dengan mudah memantau dan mengawasi pelaporan pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Indikator e-SPT menurut (Hariyanto, 2021) diantaranya adalah :

##### 1. Kemudahan perekaman data

Dengan menggunakan e-SPT, wajib pajak dapat mengoptimalkan proses perekaman data perpajakan dengan lebih efisien, akurat, dan aman. Hal ini membantu meningkatkan kualitas pelaporan perpajakan dan mempermudah proses administrasi perpajakan bagi wajib pajak.

##### 2. Kemudahan pemakaian

e-SPT memberikan kemudahan dalam penggunaannya, dimana wajib pajak dapat memanfaatkan kemudahan pemakaian dalam mengisi, mengirimkan, dan memantau surat pemberitahuan pajak secara elektronik. Hal ini membantu meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelaporan perpajakan.

##### 3. Kemudahan perhitungan

Dengan menggunakan e-SPT, wajib pajak dapat memanfaatkan kemudahan perhitungan dalam melaporkan dan menghitung pajak dengan

lebih efisien dan akurat. Hal ini membantu mengurangi potensi kesalahan perhitungan dan mempermudah proses administrasi perpajakan.

### **2.2.3. e-Filing**

e-Filing (*Electronic Filing*) adalah proses pengiriman atau penyampaian berkas atau dokumen secara elektronik melalui internet atau sistem komputer ke pihak direktorat perpajakan (Firdaus, 2019). e-Filing adalah singkatan dari *Electronic Filing*, yang merujuk kepada pengisian, pengiriman, atau penyampaian berkas, dokumen, atau formulir secara elektronik melalui internet atau sistem komputer khusus ke entitas atau lembaga yang berwenang menerima dokumen tersebut (Mulyati, 2021). Dalam konteks perpajakan, e-Filing mengacu pada pengisian, pengiriman, dan penyampaian dokumen perpajakan secara elektronik. Ini mencakup Surat Pemberitahuan Pajak (SPT), laporan pajak, dan dokumen terkait lainnya.

Wajib pajak dan perusahaan dapat menggunakan layanan e-Filing untuk:

1. Mengisi formulir pajak secara elektronik dengan mengisi kolom-kolom yang relevan dengan informasi perpajakannya.
2. Menghitung jumlah pajak yang terutang atau pengembalian pajak yang mungkin diterima.
3. Menyampaikan formulir dan dokumen tersebut kepada otoritas pajak melalui situs internet direktorat pajak.
4. Menerima konfirmasi penerimaan dan pengolahan dokumen dari otoritas pajak.

e-Filing memiliki sejumlah keuntungan, termasuk kemudahan, efisiensi, akurasi, dan penghematan biaya. Selain itu, ini juga membantu otoritas pajak dalam mengelola dan memproses dokumen perpajakan dengan lebih cepat dan efisien. Penggunaan e-Filing umumnya diatur oleh otoritas pajak, dan wajib pajak seringkali diwajibkan atau didorong untuk menggunakan layanan ini dalam rangka pelaporan pajak yang sesuai. Dalam banyak negara, e-Filing telah menjadi metode standar dalam pengisian dan penyampaian dokumen perpajakan.

Menurut (Wiratan, 2018) ada beberapa indikator dalam e-Filing diantaranya adalah sebagai berikut ini :

1. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan pada e-Filing merupakan salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan adopsi dan penggunaan sistem tersebut oleh wajib pajak. Sebab dengan adanya kemudahan pada sistem tersebut menjadikan wajib pajak untuk patuh terhadap perpajakannya.

2. Kualitas Sistem

Sistem e-Filing yang memenuhi standar kualitas yang tinggi akan memberikan pengalaman pengguna yang baik dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Jika kualitas sistem buruk tentunya akan menyulitkan bagi wajib pajak.

3. Ketersediaan Informasi

Ketersediaan informasi yang baik membantu wajib pajak dalam mengisi SPT dan memenuhi kewajiban perpajakan dengan benar. Ini juga

memudahkan wajib pajak dalam memahami proses e-Filing, mengurangi potensi kesalahan, dan meningkatkan kepatuhan perpajakan.

#### 4. Keamanan

Keamanan yang baik dalam e-Filing penting untuk menjaga integritas dan kerahasiaan data perpajakan, serta untuk menjaga kepercayaan wajib pajak dalam menggunakan layanan tersebut.

#### 5. Dukungan Teknis

Dukungan teknis (*technical support*) dalam konteks e-Filing (*Electronic Filing*) adalah layanan yang diberikan kepada pengguna, termasuk wajib pajak, untuk membantu mereka dalam penggunaan dan pemecahan masalah terkait sistem e-Filing.

### 2.2.4. e-Form

e-Form adalah istilah yang mengacu pada formulir atau dokumen elektronik yang digunakan dalam berbagai aplikasi atau sistem berbasis komputer (Prakoso, 2019b). e-Form umumnya digunakan untuk menggantikan formulir fisik atau kertas yang harus diisi dan diajukan secara manual. Ini memungkinkan pengguna untuk mengisi, menyimpan, dan mengirimkan dokumen secara elektronik melalui internet atau sistem komputer.

Berikut ini adalah indikator dalam e-Form :

#### 1. Kualitas Informasi

Kualitas informasi dalam e-Form (formulir elektronik) sangat penting, terutama dalam konteks perpajakan, di mana informasi yang akurat dan

lengkap diperlukan untuk perhitungan pajak yang benar dan kepatuhan perpajakan.

## 2. Keandalan

Keandalan e-Form adalah faktor kunci dalam memastikan bahwa data perpajakan dan informasi yang diisikan dalam formulir tersebut dapat diandalkan dan akurat. Hal ini penting untuk meminimalkan risiko kesalahan dalam perhitungan pajak dan untuk memastikan kepatuhan perpajakan yang benar.

## 3. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna e-Form (formulir elektronik) adalah indikator penting dari sejauh mana pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka dalam mengisi, mengirim, dan menggunakan e-Form. Kepuasan pengguna adalah faktor yang sangat penting karena dapat memengaruhi adopsi e-Form dan kepatuhan perpajakan. Semakin puas wajib pajak menggunakan e-Form maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### 2.3. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
Pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Berdasarkan Kebijakan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Nawangsasi et al., 2019)	X <sub>1</sub> : SPT tahunan PPh orang pribadi X <sub>2</sub> : e-Filing Y:Kepatuhan wajib pajak.	Hasil penelitian tidak terdapat peningkatan kepatuhan Wajib Pajak setelah penerapan SPT online dibandingkan sebelumnya.
Analisis Perilaku Wajib Pajak dan Penerapan e-Filling Terhadap Kepatuhan	X <sub>1</sub> :PerilakuWajib Pajak X <sub>2</sub> :Penerapan e-Filing	Ditemukanya pengaruh signifikan antara Perilaku Wajib Pajak pada Kepatuhan WPOP di KPP Pratama

Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Batam Selatan (Janrosl, 2023)	Y:Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi	Batam Selatan. Ditemukan pengaruh positif signifikan diantara Penerapan e-Filing pada Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batam Selatan.
Penerapan e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan (Firdaus, 2019)	X <sub>1</sub> :Kualitas Sistem e-Filing X <sub>2</sub> :Persepsi Kemudahan Wajib Pajak X <sub>3</sub> :Keamanan dan Kerahasiaan Sistem e-Filing Y:Kepatuhan Wajib Pajak	Sistem e-Filing yang bermutu memiliki dampak yang penting terhadap ketaatan wajib pajak individu dalam menyampaikan SPT Tahunan. Persepsi tentang kemudahan penggunaan e-Filing juga berpengaruh penting terhadap ketaatan wajib pajak individu dalam menyampaikan SPT Tahunan. Namun, aspek keamanan dan kerahasiaan sistem e-Filing tidak berdampak pada ketaatan wajib pajak individu dalam pengajuan SPT Tahunan.
Analisis Sistem e-Filing, e-SPT Dan e-Form Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi SPT Tahunan KPP Pratama Batam (Ahue & Siregar, 2021)	X <sub>1</sub> :e-Filing X <sub>2</sub> :e-SPT X <sub>3</sub> :e-Form Y:Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel e-Filing tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel e-SPT berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel e-Form berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing, e-Form, e-SPT, e-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus UMKM <i>Coffee Shop</i> Di Kabupaten Pati) (Setiyono & Christi, 2022)	X <sub>1</sub> :e-Filing X <sub>2</sub> :e-Form X <sub>3</sub> :e-Spt X <sub>4</sub> :e-Billing Y:Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-filing memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara e-form memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, e-spt juga memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan e-billing

		juga memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Pengaruh Penerapan e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja) (Diantini et al., 2018)	X:e-Filing Y:Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan tingkat signifikansi sebesar 0,038.
Analisis Penerapan e-Filling dan e-Form Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu Palembang) (Wardani, 2022)	X <sub>1</sub> :e-Filing X <sub>2</sub> :e-Form Y:Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil Penelitian Menunjukkan Efektivitas aplikasi e-Filling dan e-Form di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) pratama Seberang Ulu Palembang sudah efektif. Tetapi tidak terlalu berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan.
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : Sistem e-Filing, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak (Kurniawan & Kesumawijaya, 2021)	X <sub>1</sub> :e-Filing X <sub>2</sub> :Penegakan sanksi X <sub>3</sub> :e-Spt X <sub>4</sub> :e-Billing Y:Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Hasil penelitian menyatakan bahwa e-filing memiliki efek negatif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan e-form memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, e-spt juga memiliki efek negatif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan e-billing juga memiliki efek negatif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Pengaruh e-Form Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Pada (KPP) Surabaya Sukomanunggal (Prakoso, 2019)	X <sub>1</sub> :e-Form X <sub>2</sub> :Kegunaan X <sub>3</sub> :Kemudahan X <sub>4</sub> :Sikap Y:Kepatuhan wajib pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan sistem tidak berpengaruh terhadap kepatuahn wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan terlalu banyaknya sistem administrasi dalam perpajakannya serta tidak

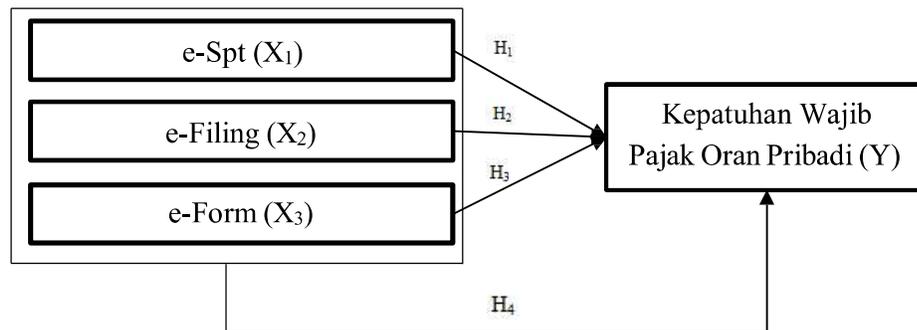
		semua pengguna merasakan pengaruh dari sistem eform, sedangkan sikap terhadap penggunaan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Analisis Implementasi e-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Cilandak (Aksara, 2021)	X:e-Filing Y:Kepatuhan wajib pajak	Hasil penelitian menunjukkan analisis terkait dampak sistem e-Filing terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Cilandak. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun implementasi dan tingkat pemanfaatan e-Filing sudah baik, namun e-filing tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.
Modernisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi (Amiliasari & Setiawan, 2021)	X <sub>1</sub> :e-Registration X <sub>2</sub> :e-SPT X <sub>3</sub> :e-Filing X <sub>4</sub> :e-Billing Z:Pemahaman internet Y:Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-Registration, e-SPT, e-Filing, dan e-Billing memiliki dampak positif terhadap kepatuhan WPOP, namun pemahaman internet tidak dapat memoderasi hubungan antara e-registration, e-SPT, e-Filing, dan e-Billing terhadap kepatuhan WPOP.

Sumber : Peneliti, 2023

#### 2.4. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan landasan berpikir yang melibatkan penggabungan antara teori, fakta, observasi, dan studi pustaka yang akan digunakan sebagai dasar dalam penyusunan karya ilmiah (Mei, 2022). Kerangka pemikiran membantu peneliti dalam menyusun dan memaparkan konsep-konsep

yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Berikut ini adalah kerangka pemikiran pada penelitian tersebut:



**Sumber:** Diolah Peneliti (2023)

**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran Peneliti

## 2.5. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah pernyataan yang diajukan dalam penelitian untuk menguji hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel (Sugiyono, 2020). Hipotesis adalah asumsi yang mendasari penelitian dan menjadi dasar untuk mengumpulkan data dan menguji kebenaran pernyataan tersebut.

### 2.5.1. Pengaruh Penerapan e-SPT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

e-SPT merupakan aplikasi atau sistem elektronik yang digunakan di Indonesia untuk penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak oleh wajib pajak kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan pengolahan data perpajakan secara elektronik (Maramis, 2021). e-SPT adalah salah satu upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan perpajakan. Semakin efisien dan transparansi dalam penggunaann e-SPT tentu akan meningkatkan

kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh (Ahue & Siregar, 2021; Amiliasari & Setiawan, 2021; Setiyono & Christi, 2022) mengungkapkan bahwa e-SPT berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian hipotesis pada penelitian ini adalah :

H<sub>1</sub>: Penerapan e-SPT berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

### **2.5.2. Pengaruh Penerapan e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

e-Filing adalah singkatan dari *Electronic Filing*, yang merujuk kepada pengisian, pengiriman, atau penyampaian berkas, dokumen, atau formulir secara elektronik melalui internet atau sistem komputer khusus ke entitas atau lembaga yang berwenang menerima dokumen tersebut (Mulyati, 2021). Pengisian, pengiriman, atau penyampaian berkas, dokumen, atau formulir secara elektronik melalui internet tentunya memberikan kemudahan akses bagi wajib pajak sehingga diharapkan akan meningkatkan kepatuhannya pada ketentuan elaporan perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh (Diantini et al., 2018; Janros1, 2023; Kurniawan & Kesumawijaya, 2021) mengungkapkan bahwa e-Filing berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian hipotesis pada penelitian ini adalah :

H<sub>2</sub>: Penerapan e-Filing berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

### **2.5.3. Pengaruh Penerapan e-Form Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

e-Form adalah istilah yang mengacu pada formulir atau dokumen elektronik yang digunakan dalam berbagai aplikasi atau sistem berbasis komputer (Prakoso, 2019b). e-Form umumnya digunakan untuk menggantikan formulir fisik atau kertas yang harus diisi dan diajukan secara manual. Ini memungkinkan pengguna untuk mengisi, menyimpan, dan mengirimkan dokumen secara elektronik melalui internet atau sistem komputer. Penelitian yang dilakukan oleh (Ahue & Siregar, 2021; Setiyono & Christi, 2022) yang menyatakan e-Form berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian dengan adanya e-Form yang di sediakan dirjen pajak diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis pada penelitian ini adalah :

H<sub>3</sub>: Penerapan e-Filing berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

### **2.5.4. Pengaruh Penerapan e-SPT, e-Filing dan e-Form Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Penerapan e-SPT, E-Filing dan E-Form memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang mana Direktorat jendral pajak berhadap dengan diterapkannya sistem tersebut akan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dan akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Maramis, 2021), (Janrosi, 2023) dan (Ahue & Siregar, 2021) mengungkapkan bahwa Penerapan e-SPT, e-Filing dan e-Form berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian hipotesis pada penelitian ini adalah :

H<sub>4</sub>: Penerapan e-SPT, e-Filing dan e-Form berpengaruh terhadap kepatuhan  
Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.