

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Teori yang digunakan sebagai landasan teori dari penelitian ini adalah Teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*). Teori perilaku terencana didasarkan pada asumsi bahwa manusia adalah makhluk yang rasional dan menggunakan informasi yang mungkin baginya secara sistematis (Tamba 2016).

Teori perilaku terencana merupakan salah satu teori sikap yang banyak diaplikasikan dalam beragam perilaku. Dalam teori perilaku terencana, perilaku yang ditampilkan oleh wajib pajak timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Munculnya niat berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (Ajzen 1991).

Manusia selalu memikirkan hasil dari tindakan mereka sebelum mereka memutuskan untuk mengambil tindakan tersebut. Teori ini digunakan untuk menguji perilaku wajib pajak yang berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan media *digital* sebagai media untuk melakukan aktivitas layanan perpajakan yaitu Pelaporan SPT Orang Pribadi, Pendaftaran NPWP dan Pelaporan SPT Masa PPN secara *digital* sebelum dan saat pandemi Covid-19 berlangsung di Kota Jayapura.

2.1.2. Teori Atribusi

Teori atribusi mengasumsikan bahwa orang mencoba untuk menentukan mengapa seseorang melakukan apa yang mereka lakukan, seseorang mencoba memahami mengapa orang lain melakukan sesuatu yang mungkin satu atau lebih atribusi menyebabkan perilaku tersebut, asumsi-asumsi ini kemudian dalam aplikasinya menjelaskan berbagai fenomena yang terkait sikap manusia (Samsuar 2019). (Robbins and Judge 2008) teori atribusi menjelaskan bila individu mengamati perilaku seseorang, maka mereka akan mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Teori atribusi ini relevan untuk menjelaskan bahwa wajib pajak dalam menjalankan kepatuhan perpajakannya dipengaruhi oleh kondisi internal dan eksternal (Kumala Jaya 2019).

Penelitian ini menjadikan teori atribusi sebagai teori yang akan menjelaskan bagaimana perilaku seseorang akan dipengaruhi dari luar atau dalam. Teori atribusi internal berkaitan dengan bagaimana seseorang memahami pentingnya melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak memahami pentingnya melakukan kewajiban perpajakan, maka tingkat kepatuhan akan semakin meningkat.

Teori atribusi *eksternal* adalah kondisi dimana terdapat pengaruh sosial atau tuntutan yang membuat seseorang itu melakukan kepatuhan wajib pajaknya. Atribusi *eksternal* dalam penelitian ini adalah pandemi Covid-19 yang terjadi di Kota Jayapura.

2.1.3. Layanan Perpajakan secara *Digital*

Pajak *digital* merupakan suatu bentuk reformasi didalam dunia perpajakan yang berkaitan dengan bentuk pembayaran pajak atau pengenaan pajak terhadap suatu kegiatan perpajakan secara *digital* (ProConsult 2021). Digitalisasi perpajakan merupakan inovasi fasilitas layanan pajak yang diberikan oleh pemerintah berupa aplikasi layanan pajak berbasis *online* (Klikpajak 2019) dengan *single login*, wajib pajak dapat menikmati berbagai layanan *digital* hanya dengan sekali akses.

Dikutip dari (Klikpajak 2019) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berupaya untuk melakukan serangkaian transformasi *digital* atau digitalisasi, baik dalam usaha meningkatkan kualitas layanan, maupun meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. Layanan yang mencerminkan transformasi ini yang banyak dimanfaatkan oleh Wajib Pajak adalah portal DJP *Online*. Portal DJP *Online* adalah sebuah layanan perpajakan *digital* yang dapat diakses melalui internet secara *real time*.

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 menetapkan bahwa sistem pelaporan pajak bisa dilakukan secara *online* atau yang biasa dikenal dengan istilah *e-filing*. *E-filing* menjadi salah satu nilai positif bagi sistem perpajakan di Indonesia (Armana 2020).

2.2 Riset sebelumnya

Penelitian mengenai layanan perpajakan secara *digital* belum banyak diteliti karena dimasa pandemi ini orang hanya berfokus kepada faktor-faktor kepatuhan wajib pajak, intensif pajak, sosialisasi perpajakan dan sebagainya. Judul-judul yang berkaitan dengan penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.1
Peneliti sebelumnya

No	Peneliti sebelumnya	Judul Penelitian	Hasil
1.	(Widiiswa dkk. 2021)	Dampak Pandemi Covid-19 terhadap aktivitas perpajakan	Tingkat kepatuhan perpajakan terjadi penurunan pada saat terjadi pandemi COVID-19. Pada tingkat kepatuhan perpajakan melalui tingkat ketepatan waktu pelaporan SPT Tahunan, jika dilihat secara lebih detail dapat diketahui bahwa penurunan tingkat kepatuhan perpajakan pada wajib pajak badan lebih besar daripada wajib pajak OP.
2.	Rizky Achmad Firdaus, DJP (2021)	Pelayanan Perpajakan di Masa Pandemi Covid-19 : Apa yang berubah dan bagaimana	Dampak dari pelayanan daring adalah penurunan kuantitas layanan tatap muka di TPT. Dari sisi kualitas layanan, terdapat

		respons pegawai garis depan?	sedikit penurunan di awal karena kendala komunikasi dengan WP yang permohonan layanannya tidak lengkap.
3.	(Tambun, Sitorus, dan Atmojo 2020)	Pengaruh Digitalisasi layanan pajak dan <i>cooperative compliance</i> terhadap Upaya Pencegahan <i>Tax Avoidance</i> dimoderasi kebijakan Fiskal dimasa Pandemi Covid-19	H1: Layanan <i>digital</i> pajak berpengaruh terhadap upaya pencegahan tax avoidance. H2 : <i>Cooperative Compliance</i> berpengaruh terhadap upaya pencegahan <i>Tax Avoidance</i> . H3 : Kebijakan fiskal tidak berpengaruh terhadap tax avoidance
4.	(Tambun dan Ananda 2022)	Pengaruh Kewajiban Moral dan Digitalisasi Layanan pajak terhadap	1) Kewajiban Moral tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

		Kepatuhan Wajib Pajak dengan nasionalisme sebagai pemoderasi	2) Digitalisasi layanan pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 3) Pengaruh Nasionalisme tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak 4) Pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak jika dimoderasi berpengaruh signifikan 5) Pengaruh digitalisasi layanan pajak terhadap kepatuhan jika dimoderasi tidak berpengaruh signifikan.
5.	(Yusuf 2018)	Pengaruh Layanan Pajak <i>Online</i> terhadap	Adanya sistem layanan <i>online</i> berpengaruh positif dan signifikan

		Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi	terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama di Kota Samarinda.
--	--	-------------------------------------	---

Sumber : Artikel Acuan, 2022

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pelaporan E-SPT Tahunan

Surat Pemberitahuan (SPT) menurut Pasal 1 angka 11 Undang-Undang No.16 Tahun 2009 mengenai KUP dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 152/PMK.03/2009 adalah “surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan (Peraturan Menteri Keuangan 2017). E-SPT adalah penyampaian Surat Pemberitahuan dalam bentuk *digital* ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara elektronik atau dengan media *digital* seperti komputer (Pandiangan 2014).

Direktorat Jenderal Pajak mengartikan E-SPT adalah surat pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk *digital* dan dilaporkan secara elektronik atau menggunakan media komputer yang digunakan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

E-SPT merupakan salah satu bentuk aplikasi dari modernisasi pajak yang berguna untuk mempermudah wajib pajak dalam perpajakannya. Realisasi Penerimaan Pajak dipengaruhi oleh Kepatuhan Wajib Pajak (Syakura, Muhammad Abadan ;Baridwan 2014) .(Susmita, Putu Rara ; Supadmi 2016) mengatakan bahwa

kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk mendorong pencapaian target pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi dapat dilihat dari sisi psikologis individu wajib pajaknya. Kondisi psikologis individu dapat digambarkan dalam penelitian ini melalui teori perilaku terencana. Teori perilaku terencana merupakan salah satu model psikologi sosial yang sering digunakan dalam meramalkan perilaku karena diseimbangkan oleh niat untuk melaksanakan perilaku. Pelaporan SPT yang menjadi objek kepatuhan dalam penelitian ini dinilai dari segi ketepatan waktu (Saputra 2019). Layanan perpajakan *digital* memiliki kelebihan dalam memberikan kemudahan dalam membuat laporan pajak (Kementerian Keuangan) dimana dimasa pandemi dengan segala keterbatasan untuk interaksi secara langsung, wajib pajak akan cenderung menggunakan layanan *digital* dalam melaporkan SPT Tahunannya.

Wajib pajak dikategorikan patuh apabila sudah melakukan kewajiban pajaknya (Pebrina dan Hidayatulloh 2020) dan dalam penelitian ini, wajib pajak dikatakan patuh apabila wajib pajak tersebut melakukan kewajiban pajaknya secara tepat waktu. Wajib pajak akan patuh apabila ada niat untuk berperilaku melakukan kewajibannya dalam melaporkan E-SPT Tahunan.

Penelitian (Widiiswa dkk. 2021) menyimpulkan bahwa tingkat kepatuhan perpajakan terjadi penurunan pada saat terjadi pandemi Covid-19 dimana penurunan lebih besar terdapat pada tingkat kepatuhan wajib pajak badan. Penerapan E-SPT Tahunan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Firdaus Zuhdi, Topowijono, dan Azizah 2015). Penelitian sebelumnya mengungkapkan E-

SPT mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, hasil penelitian ini akan dijadikan sebagai dasar peneliti untuk melihat penggunaan layanan pajak secara *digital* sebelum dan saat pandemi Covid-19 dimana saat pandemi terjadi terdapat penurunan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sebelum terjadinya pandemi Covid-19 Pelaporan SPT Tahunan dapat dilaporkan secara langsung di KPP Pratama yang ada di setiap wilayah di Indonesia maupun secara pelaporan secara *digital*. Saat pandemi Covid-19 berlangsung, KPP Pratama tidak memberikan layanan secara langsung melainkan dapat diakses melalui *E-filing/E-Form*. Tindakan ini didasari untuk mengantisipasi penyebaran Covid-19 pada tahun 2020 (Chamalinda, Khy's ; Kusumawati 2021).

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah penerapan E-SPT (F Zuhdi, Topowijoyo, dan Azizah 2015). E-SPT memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat untuk dapat melakukan kewajiban pajaknya. Hasil penelitian (Lingga 2013) adalah penerapan E-SPT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan dalam pelaporan SPT Tahunan secara langsung di KPP Pratama Jayapura membuat wajib pajak akan mengalami dorongan untuk melakukan pelaporan SPT secara *digital*. Keadaan ini mendukung bahwa selama diberlakukannya layanan perpajakan secara *digital* yang ditinjau dari pelaporan E-SPT Orang Pribadi akan terlihat perbedaan tingkat kepatuhan wajib pajak sebelum dan saat pandemi Covid-19 berlangsung.

H1 : Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ditinjau dari Pelaporan SPT tahunan secara *digital* terdapat perbedaan sebelum dan saat pandemi Covid-19 berlangsung di Kota Jayapura.

2.3.2 Pendaftaran NPWP

Peraturan DJP Nomor PER-02/PJ/2021 yang ditetapkan tahun 2019, menetapkan bahwa Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak yang bersangkutan (Rahayu 2010) . (Mardiasmo 2016) mengartikan NPWP sebagai nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam menjalankan administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Warga negara yang dikategorikan patuh adalah warga negara yang membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku karena pajak merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan. Bentuk ketaatan dalam membayar pajak adalah dengan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP yang diberikan digunakan sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya (Sampoerna 2019).

Kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pendaftaran NPWP dipengaruhi oleh faktor internal yang merupakan bagian dari teori atribusi. Teori atribusi mengasumsikan permasalahan terkait dengan alasan seseorang melakukan apa yang mereka lakukan (Samsuar 2019). Pendaftaran NPWP harus dilakukan dengan kesadaran dan kemauan untuk melakukan pendaftaran NPWP, teori atribusi mengasumsikan bagaimana seseorang terdorong secara internal untuk melakukan pendaftaran NPWP sebagai bentuk kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian (Widiiswa dkk. 2021) dapat dilihat bahwa saat terjadi pandemi Covid-19, perilaku wajib pajak terdorong untuk lebih menggunakan E-Filing dalam menggunakan layanan perpajakan yaitu pendaftaran NPWP. (Dama, Saerang, dan Gamaliel 2019) mengungkapkan bahwa kepatuhan wajib pajak didapat dari faktor kepemilikan NPWP. Pendaftaran NPWP merupakan syarat wajib pajak untuk melaporkan kewajiban pajaknya. Pandemi Covid-19 yang terjadi akan membuat masyarakat cenderung untuk menggunakan E-Filing sebagai media untuk mempermudah layanan *digital*, dalam hal ini adalah pendaftaran NPWP. NPWP diberikan kepada wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Peneliti menggunakan persentase wajib pajak yang menggunakan NPWP untuk melakukan pelaporan Pajak Penghasilan (PPh 21) melalui media *digital* yang terdapat di website *djponline*.

Penelitian sebelumnya (Widiiswa dkk. 2021) mengungkapkan bahwa adanya perubahan peningkatan penggunaan layanan pajak secara *digital* pada saat pandemi berlangsung. Sumber (ATPETSI 2020) mengungkapkan bahwa rasio

kepatuhan formal wajib pajak pada semester I/2020 baru 60,34 dimana DJP menyatakan kondisi ini dipengaruhi penutupan sementara layanan tatap muka dari awal pandemi Covid-19. Keadaan ini membuat banyak wajib pajak yang terhambat dalam pendaftaran NPWP dikarenakan keterbatasan layanan publik secara langsung. Kondisi ini akan berdampak pada tingkat kepatuhan dalam pendaftaran NPWP secara *digital* sebelum dan saat pandemi Covid-19 berlangsung di kota Jayapura. Keterbatasan layanan publik dalam pendaftaran NPWP di KPP Pratama Jayapura secara langsung menjadi landasan peneliti untuk mengambil hipotesis sementara sebagai berikut :

H2 : Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ditinjau dari pendaftaran NPWP secara *digital* terdapat perbedaan sebelum dan saat pandemi Covid-19 berlangsung di Kota Jayapura.

2.3.3 Pelaporan SPT Masa PPN

Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan surat yang digunakan oleh Wajib Pajak (WP) untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak atas objek pajak atau bukan objek pajak atau harta dan kewajiban sesuai perundang-undangan perpajakan. SPT Masa PPN merupakan formulir laporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang harus diisi dan dilaporkan oleh PKP. Formulir ini berisi perhitungan jumlah pajak, termasuk untuk melapor PPN dan Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM) terutang (Fitriya 2020).

Teori perilaku terencana menjelaskan bahwa seseorang dapat patuh dalam melakukan pelaporan SPT Masa PPN secara tepat waktu dipengaruhi oleh adanya kesadaran dan niat dari Pengusaha Kena Pajak itu sendiri. Niat dan kesadaran

timbul karena adanya dorongan internal dari Pengusaha Kena Pajak untuk melakukan pelaporan SPT Masa PPN. Teori atribusi berperan sebagai dasar dimana PKP memiliki dorongan internal untuk melakukan pelaporan SPT Masa PPN secara tepat waktu dimana ketepatan waktu menjadi dasar peneliti untuk menguji kepatuhan.

Tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan yang diteliti mengambil persentase wajib pajak PKP yang melakukan pelaporan SPT Masa PPN tepat waktu sepanjang rentan waktu sebelum pandemi Covid-19 yaitu tahun 2018,2019 dan saat Covid-19 berlangsung yaitu tahun 2020,2021. Pengambilan sudut pandang kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT masa PPN didasarkan pada saat pandemi, sektor PPN terlepas dari intensif perpajakan sehingga kewajiban pelaporan yang melekat pada PKP masih tetap ada (Widiiswa dkk. 2021).

Hasil penelitian (Yunita 2017) memberikan hasil bahwa saat adanya program SPT mempengaruhi kepatuhan pelaporan e-SPT Masa PPN Wajib Pajak. Penelitian (Wijaksana 2018) mengungkapkan adanya kenaikan rasio kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan e-SPT untuk pelaporan SPT Masa PPN dengan presentasinya melebihi tahun sebelum penerapan program E-SPT. Hasil penelitian peneliti terdahulu mengarah kepada hipotesis sebagai berikut :

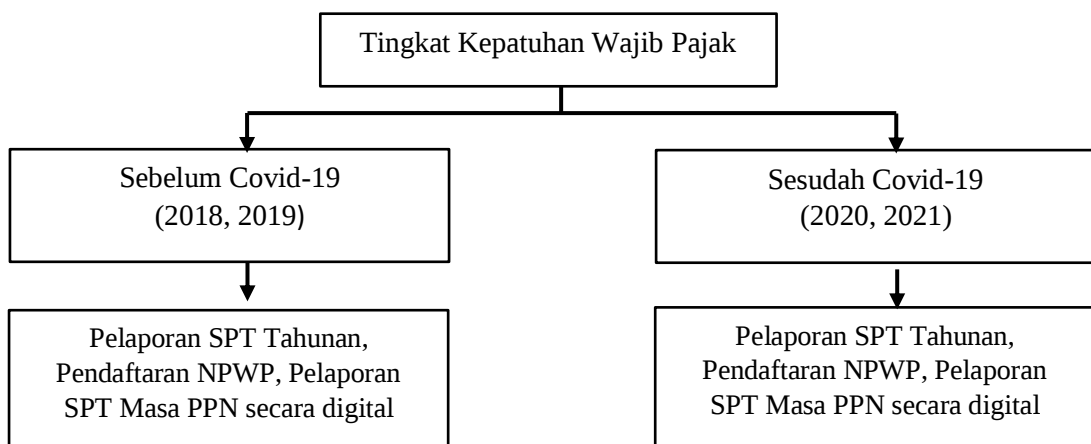
H3 : Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ditinjau dari pelaporan SPT Masa PPN terdapat perbedaan sebelum dan sesudah Covid-19 berlangsung di kota Jayapura.

2.4 Model Penelitian

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono 2019). Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah Penggunaan layanan *digital* selama pandemi Covid 19 yang diukur dari Pelaporan SPT Tahunan, Pendaftaran NPWP dan juga pelaporan SPT masa PPN.

Variabel Dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono 2019). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak yang terdaftar sebagai Wajib Pajak di KPP Pratama Jayapura.

Tabel 2.2
Model Penelitian



Sumber : Data diolah Peneliti, 2022

