



**PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN PAJAK DAN
PEMAHAMAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DENGAN SANKSI PERPAJAKAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

(Studi Wajib Pajak Badan yang Terdaftar Pada DJP Kanwil Jakarta Barat)

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Magister Akuntansi**

Oleh

**Yogi Nugraha
55521120045**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**

PENGESAHAN TESIS


Judul : PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN PAJAK DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SANKSI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Wajib Pajak Badan yang Terdaftar Pada DJP Kanwil Jakarta Barat)

Nama : Yogi Nugraha

NIM : 55521120045

Program Study : Magister Akuntansi

Mengesahkan,
Pembimbing



15/12/23

(Prof. Dr. Apollo, M.Si., Ak., CIFM, CIABV, CIBG)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Akuntansi

UNIVERSITAS



MERCU BUANA

(Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak)

(Dr. Agustin Fadjarenie, M.Ak, CA, Ak)

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN PAJAK DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SANKSI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Wajib Pajak Badan yang Terdaftar Pada DJP Kanwil Jakarta Barat)

Nama : Yogi Nugraha

NIM : 55521120045

Program Study : Magister Akuntansi

Tanggal : 15 Desember 2023

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 15 Desember 2023

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000' and 'METERAI TEMPEL'. The serial number 'BB757AKX746847940' is visible at the bottom of the stamp.

(Yogi Nugraha)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Yogi Nugraha
NIM : 55521120045
Program Studi : Magister Akuntansi

dengan judul

“PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN PAJAK DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SANKSI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 08/12/2023, didapatkan nilai persentase sebesar 22 %.

Jakarta, 9 Desember 2023

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Arie Pangudi, A.Md

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi pelayanan pajak dan pemahaman pajak dari Wajib Pajak kepada Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dengan menjadikan sanksi pajak sebagai variable intervening. Sample dan populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak badan yang terdaftar pada KPP yang berada di DJP Kanwil Jakarta Barat. Sampel yang dikumpulkan pada penelitian ini berjumlah 112 sampel. Data penelitian bersumber dari kuesioner yang dibagikan langsung kepada sample. Pengolahan data penelitian menggunakan software Smart PLS. Temuan menunjukkan bahwa digitalisasi tidak berdampak terhadap sanksi pajak atau kepatuhan Wajib Pajak. Pengetahuan pajak Wajib Pajak berpengaruh terhadap sanksi pajak dan kepatuhan pajak Wajib Pajak. Sanksi pajak memeberikan pengaruh pada kepatuhan dari Wajib Pajak. Sanksi pajak tidak bisa mengintervensi digitalisasi layanan pajak kepada kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi pajak dapat mengintervensi pemahaman pajak Wajib Pajak terhadap pemenuhan kepatuhan perpajakan dari Wajib Pajak.

Keywords: Kepatuhan Wajib Pajak, Digitalisasi Layanan Pajak, Pemahaman Perpajakan Wajib Pajak, Sanksi Pajak



Abstract

The purpose of this research is to find out the effect of digitalization of tax services and tax understanding from taxpayers on the taxpayer compliance by using tax sanctions as an intervening variable. The sample and population of this study are corporate taxpayers registered in the tax office at the DJP West Jakarta area. The samples in this study werw totaled 112 samples. Research data comes from questionnaires distributed directly to the sample. Research data processing uses Smart PLS software. The findings show that digitalization has no impact on tax sanctions and taxpayer compliance. Taxpayer's tax knowledge influences tax sanctions and Taxpayer's tax compliance. Tax sanctions have an influence on taxpayer compliance. Tax sanctions cannot intervene in the digitalization of tax services for taxpayer compliance. Tax sanctions can intervene in the Taxpayer's tax understanding towards the Taxpayer's fulfillment of tax compliance.

Keywords: Tax Compliance, Digitalization of Tax Services, Taxpayer Understanding of Taxation, Tax Sanctions



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karuniaNya serta kemudahan dan kelapangan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan judul “PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN PAJAK DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SANKSI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Wajib Pajak Badan yang Terdaftar Pada DJP Kanwil Jakarta Barat)”. Tesis ini merupakan salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi pada Program Studi Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

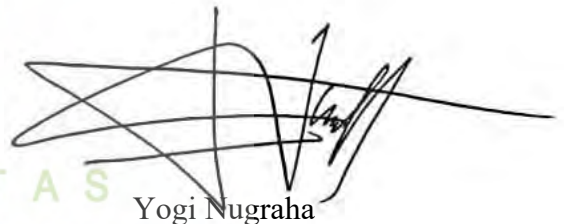
Bantuan berupa motivasi, bimbingan, waktu dan doa yang tak pernah putus yang penulis terima selama penyusunan tesis ini sangatlah berarti sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, M.S. selaku Rektor Universitas Mercu Buana beserta jajarannya.
2. Dr. Erna Sofriani Imaningsih, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Nurul, M.Si, Ak. selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana beserta jajarannya.
4. Prof. Dr. Apollo, M.Si., Ak., CIFM, CIABV, CIBG selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, ilmu, dan nasehat-nasehat yang bermanfaat sehingga penulis mampu menuntaskan tesis ini.
5. Dr. Deden Tarmidi, M.Ak., BKP selaku ketua sidang yang telah memberikan banyak masukan dan saran yang bermanfaat untuk perbaikan tesis ini.
6. Dr Lucky Nugroho selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan dan saran yang bermanfaat untuk perbaikan tesis ini.

7. Seluruh dosen di Universitas Mercu Buana yang telah berkontribusi ilmu bagi penulis.
8. Eka Hidayanti, yang merupakan istri penulis. Adzkie Halwa Qistina dan M Dinan Al Ayyubi yang merupakan buah hati dari penulis yang selalu memberikan dukungan secara moral dan material dalam penyelesaian tesis ini.
9. Teman-teman Magister Akuntansi, khususnya kelas pagi kampus Meruya. Terima kasih atas kebersamaan dan kekompakannya dalam dua tahun ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah berkontribusi dalam penyelesaian tesis ini.

Semoga tesis ini dapat memberi manfaat dan menjadi inspirasi bagi terbitnya karya ilmiah berikutnya.

Jakarta, 15 Desember 2023



Yogi Nugraha



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	i
PERNYATAAN.....	ii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iii
Abstrak	iv
Abstract.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fenomena Gap.....	16
1.3 Rumusan Masalah	17
1.4 Tujuan dari penelitian ini adalah:.....	18
1.5 Kontribusi Penelitian.....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS...21	
1. Kajian Pustaka.....	21
2.1 Attribution theory	21
2.2 Technology Acceptance Model	23
2.3 Slippery Slope Model	25
2.4 Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.5 Digitalisasi Layanan Pajak.....	29
2.6 Pemahaman Perpajakan	32
2.7 Sanksi Pajak.....	33
2.8 Penelitian Sebelumnya.....	35
2. Rerangka Penelitian	45
3. Hipotesis.....	46
BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN	57
3.1 Jenis Penelitian	57
3.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	57
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	62
3.5 Teknik Pengumpulan Data	62
3.6 Metode Analisis.....	63

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1 Deskripsi sampel penelitian.....	68
4.2 Analisis Deskriptif.....	68
4.3 <i>Outer Model</i>	77
4.3.1 Convergent validity.....	80
4.3.2 <i>Reliability</i>	81
4.4 <i>Inner Model</i>	82
4.4.1 Uji Path Coefficient.....	82
4.4.2 Uji <i>Coefficient Determination</i> (R square).....	83
4.4.3 Uji Q square.....	84
4.4.4 F-square.....	86
4.5 Pengujian Hipotesis.....	87
4.6 Temuan Hasil Penelitian.....	92
4.6.1 Pengaruh Digitalisasi layanan pajak terhadap <i>sanksi pajak</i>	92
4.6.2 Pengaruh Pemahaman pajak terhadap <i>sanksi pajak</i>	94
4.6.3 Pengaruh Digitalisasi layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	95
4.6.4 Pengaruh Pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.....	99
4.6.5 Pengaruh Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.....	100
4.6.6 Sanksi pajak dapat mengintervensi pengaruh Digitalisasi layanan	
pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.....	102
4.6.7 Sanksi pajak dapat mengintervensi pengaruh Pemahaman pajak	
terhadap kepatuhan wajib pajak.....	103
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	105
5.1 Simpulan.....	105
5.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Peringkat <i>Tax Ratio</i> Indonesia Di Asia Pasifik	4
Gambar 1.2. Pertumbuhan PDB Indonesia dalam 10 Tahun Terakhir	5
Gambar 1.3. Kinerja Penerimaan Kanwil DJP Jakarta Barat 10 Tahun Terakhir .	15
Gambar 2.1. Rerangka Pemikiran	46
Gambar 4.1. Skema <i>Outer Model sebelum valid</i>	77
Gambar 4.2. Skema <i>Outer Model setelah valid</i>	79
Gambar 4.3 Skema <i>boostropping</i>	87



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. <i>Tax Ratio</i> Indonesia 2016 - 2020	3
Tabel 1.2. <i>Ratio</i> Penyampaian SPT Tahunan PPh 2016 – 2020	5
Tabel 1.3. Tarif Bunga Pajak 01 November 2022 – 30 November 2022	8
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	60
Table 4.1. Deskripsi Responden Dalam Bidang Usaha	69
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Dalam Divisi	70
Tabel 4.3 Analisis deskriptif	70
Tabel 4.4 Hasil <i>Outer Loading</i>	78
Tabel 4.5 Hasil Pemeriksaan <i>Validitas</i>	80
Tabel 4.6. Nilai <i>Reliabilitas Konsistensi</i>	81
Tabel 4.7. Hasil Uji Path <i>Coefficient</i>	83
Tabel 4.8. Hasil pengukuran <i>R-Square</i>	84
Tabel 4.9 Data <i>Q-Square</i>	85
Tabel 4.10. Data <i>F-Square</i>	86
Tabel 4.11. Total Hasil Uji Pengaruh Langsung dan tidak langsung	88