



**PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN PAJAK
DAN *COOPERATIVE TAX COMPLIANCE* TERHADAP
KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK DAN DAMPAKNYA
PADA KEPATUHAN PAJAK**

(Survei Pada Wajib Pajak Badan di Kanwil DJP Jakarta Timur)

TESIS

OLEH:

SITI DEWANI

55522120009

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2025



**PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN PAJAK
DAN *COOPERATIVE TAX COMPLIANCE* TERHADAP
KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK DAN DAMPAKNYA
PADA KEPATUHAN PAJAK**

(Survei Pada Wajib Pajak Badan di Kanwil DJP Jakarta Timur)

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Akuntansi**

OLEH

SITI DEWANI

55522120009

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2025

PENGESAHAN TESIS

Judul : Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Pajak Dan *Cooperative Tax Compliance* Terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Dan Dampaknya Pada Kepatuhan Pajak (Survei Pada Wajib Pajak Badan di Kanwil DJP Jakarta Timur)

Nama : Siti Dewani

NIM : 55522120009

Program Studi : Magister Akuntansi

Tanggal : 16 Juli 2025

Mengesahkan
Pembimbing



(Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA)

MERCU BUANA

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Magister Akuntansi



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



(Dr. Shinta Melzatia, SE., M.Ak)

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Pajak dan *Cooperative Tax Compliance* Terhadap Kepercayaan Wajib Pajak dan Dampaknya Pada Kepatuhan Pajak (Survei Pada Wajib Pajak Badan di Kanwil DJP Jakarta Timur)

Nama : Siti Dewani

NIM : 55522120009

Program Studi : Magister Akuntansi

Tanggal : 16 Juli 2025

Merupakan hasil studi Pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dewan Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercubuana.

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, 16 Juli 2025



Siti Dewani

PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (*SIMILARITY*)
KARYA ILMIAH
/SIMILARITY CHECK STATEMENT FOR SCIENTIFIC WORKS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh
/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama */Name* : Siti Dewani
NIM */Student id Number* : 55522120009
Program Studi */Study program* : S2 Akuntansi

dengan judul:

/The title:

“Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Pajak Dan Cooperative Tax Compliance Terhadap Kepercayaan Wajib Pajak Dan Dampaknya Pada Kepatuhan Pajak (Survei Pada Wajib Pajak Di Kanwil DJP Jakarta Timur)”

telah dilakukan pengujian plagiasi (*similarity*) dengan sistem **Turnitin** pada tanggal:

/Has undergone a plagiarism (similarity) check using the Turnitin system on the date:

17 Juli 2025

didapatkan nilai persentase sebesar:

and the similarity percentage obtained was:

28 %

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 17 Juli 2025

Kepala Administrasi/ Tata Usaha
FEB Universitas Mercu Buana

/Head of FEB Administrator



scan or [click here](#) for verify

Ahmad Faqih, S.E., M.M.

ABSTRAK

Indonesia, meskipun menjadi kontributor pajak terbesar di kawasan ASEAN, masih menghadapi tantangan serius dalam mencapai rasio pajak yang optimal. Kanwil DJP Jakarta Timur bahkan mencatat realisasi penerimaan terendah pada periode 2021–2022, sehingga menegaskan urgensi penguatan digitalisasi pajak dan kepatuhan kooperatif sebagai strategi reformasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran mediasi kepercayaan wajib pajak dalam hubungan antara digitalisasi layanan pajak, kepatuhan kooperatif, dan kepatuhan wajib pajak badan di Jakarta Timur. Metode survei kuantitatif digunakan dengan memperoleh 150 responden sah dari sembilan Kantor Pelayanan. Pajak, kemudian dianalisis menggunakan structural equation modeling melalui Smart PLS 4.1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan pajak dan kepatuhan kooperatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui mediasi kepercayaan wajib pajak. Menariknya, kepatuhan kooperatif muncul sebagai faktor paling dominan, menegaskan bahwa transparansi, keadilan, dan komunikasi terbuka sama pentingnya dengan efisiensi teknologi dalam membentuk perilaku kepatuhan. Studi ini memperkaya literatur yang masih terbatas mengenai kepatuhan pajak di negara berkembang dengan menawarkan model mediasi berbasis kepercayaan yang mengintegrasikan faktor digital dan relasional. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini memberikan panduan bagi pembuat kebijakan dan otoritas pajak untuk merancang strategi kepatuhan yang menyeimbangkan pendekatan penegakan dengan mekanisme pembangunan kepercayaan. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas konteks pada wajib pajak individu, serta mempertimbangkan literasi pajak, insentif fiskal, dan efektivitas Core Tax Administration System (CTAS).

Keywords: Digitalisasi Pajak, Kepatuhan Kooperatif, Kepercayaan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Indonesia, despite being the largest tax contributor in ASEAN, continues to face persistent challenges in achieving an optimal tax ratio, with East Jakarta Regional Tax Office recording the lowest revenue realization in 2021–2022. This situation highlights the urgent need to strengthen tax digitalization and cooperative compliance as strategic reforms. This study investigates the mediating role of taxpayer trust in the relationship between digital tax services, cooperative tax compliance, and corporate taxpayer compliance in East Jakarta. A quantitative survey method was employed, with 150 valid responses collected from corporate taxpayers registered under nine tax service offices. Data were analyzed using structural equation modeling with Smart PLS 4.1. The results show that both digitalization of tax services and cooperative compliance significantly and positively affect tax compliance, not only directly but also indirectly through taxpayer trust. Interestingly, cooperative compliance emerged as the strongest determinant, suggesting that fairness, transparency, and open communication are as crucial as technological efficiency in shaping compliance behavior. This study contributes to the limited body of literature on tax compliance in developing countries by introducing a trust-mediated model that integrates digital and relational factors. Practically, the results provide actionable insights for policymakers and tax authorities to design compliance strategies that balance enforcement with trust-building mechanisms. Future studies should expand the scope beyond corporate taxpayers and incorporate factors such as tax literacy, fiscal incentives, and the effectiveness of the Core Tax Administration System (CTAS). This study is the first to integrate TPB and Slippery Slope Theory within the Indonesian tax digitalization context.

Keywords: *Tax Digitalization, Cooperative Tax Compliance, Taxpayer Trust, Tax Compliance.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Pajak dan Cooperative Tax Compliance terhadap Kepercayaan Wajib Pajak dan dampaknya pada Kepatuhan Pajak (Survei Pada Wajib Pajak Badan di Kanwil DJP Jakarta Timur)" dengan baik. Penulisan tugas akhir tesis ini merupakan salah satu syarat yang harus penulis penuhi untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi pada program Pascasarjana Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian tesis ini.
2. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS., CA., CMA., CSRS selaku Ketua Sidang tesis, Bapak Dr. Deden Tarmidi, M.Ak., BKP, selaku dosen penguji tesis dan Dr. Shinta Melzatia, SE., M.Ak., selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan akademik yang *excellent*.

3. Ibunda tercinta, Intofia yang senantiasa melimpahkan doa-doa, dukungan moral, dan kasih sayang yang tak terhingga. Doa-doa Beliau menjadi kekuatan spiritual yang mendorong penulis untuk terus berjuang menyelesaikan studi.
4. Suami tercinta, Papah Hendry yang dengan penuh pengertian telah memberikan izin dan dukungan moral penuh kepada penulis untuk melanjutkan studi. Dukungan Beliau dalam turut menjaga dan merawat anak (Cavero) selama penulis menjalani perkuliahan merupakan kontribusi yang sangat berarti bagi kelancaran studi ini.
5. PT Rangalo CLP khususnya Bapak Adrian Nugraha selaku Pimpinan Perusahaan yang telah memberikan kepercayaan dan dukungan finansial melalui program beasiswa untuk melanjutkan studi. Dukungan material tersebut sangat membantu penulis untuk fokus pada proses pembelajaran dan penelitian. Penulis berharap dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi kemajuan perusahaan melalui penerapan ilmu pengetahuan dan kompetensi yang telah diperoleh selama masa studi.
6. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Akuntansi yang telah berbagi ilmu, pengalaman, dan memberikan dukungan moral selama masa perkuliahan.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga tesis ini dapat

memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat pada umumnya.

Jakarta, 10 Juli 2025

Siti Dewani



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN.....	iii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.4.1 Manfaat Praktis.....	16
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	17
1.4.3 Manfaat Kebijakan.....	17
BAB II.....	18
KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	18
2.1 Kajian Pustaka.....	18
2.1.1 <i>Theory of Planned Behaviour</i>	18
2.1.2 <i>The Slippery Slope Framework Theory</i>	22
2.1.3 Digitalisasi Pelayanan Pajak.....	24
2.1.4 <i>Cooperative Tax Compliance</i>	29
2.1.5 Kepercayaan Wajib Pajak	34
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak.....	37

2.1.7 Penelitian Terdahulu	42
2.2 Rerangka Pemikiran	51
2.2.1 Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Pajak Terhadap Kepercayaan Wajib Pajak.....	51
2.2.2 Pengaruh <i>Cooperative Tax Compliance</i> terhadap Kepercayaan Wajib Pajak.....	53
2.2.3 Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak.....	55
2.2.4 Pengaruh <i>Cooperative Tax Compliance</i> terhadap Kepatuhan Pajak.....	57
2.2.5 Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak	59
2.3 Hipotesis	63
BAB III	64
OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	64
3.1 Objek Penelitian	64
3.2 Metode Penelitian.....	65
3.3 Definisi Operasionalisasi Variabel	65
3.3.1 Digitalisasi Pelayanan Pajak.....	65
3.3.2 <i>Cooperative Tax Compliance</i>	66
3.3.3 Kepercayaan Wajib Pajak	67
3.3.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	68
3.4 Pengukuran Variabel.....	71
3.5 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	72
3.5.1 Populasi.....	72
3.5.2 Sampel Penelitian	73
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	75
3.7 Metode Analisis	76
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	77
3.7.2 Uji <i>Partial Least Square (PLS)</i>	78
3.7.3 Pengujian Hipotesis	81
BAB IV	83
HASIL DAN PEMBAHASAN	83
4.1 Hasil Penelitian.....	83

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	83
4.2 Pembahasan	111
4.2.1 Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Pajak Terhadap Kepercayaan Wajib Pajak.....	111
4.2.2 Pengaruh <i>Cooperative Tax Compliance</i> Terhadap Kepercayaan Wajib Pajak.....	113
4.2.3 Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak....	116
4.2.4 Pengaruh <i>Cooperative Tax Compliance</i> Terhadap Kepatuhan Pajak...	119
4.2.5 Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak	121
4.2.6 Kepercayaan wajib pajak dapat mengintervensi pengaruh digitalisasi pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak.....	124
4.2.7 Kepercayaan wajib pajak dapat mengintervensi pengaruh <i>cooperative tax compliance</i> terhadap kepatuhan pajak.	126
BAB V	128
KESIMPULAN DAN SARAN.....	128
5.1 Kesimpulan.....	128
5.2 Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN.....	138

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Tax Ratio</i> Tahun 2018 – 2022 di Indonesia	5
Tabel 1. 2 Penerimaan Pajak di Indonesia	6
Tabel 1. 3 Kinerja Perpajakan Wilayah Kerja 8 Kanwil DJP DKI Jakarta	7
Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	69
Tabel 3. 2 Skala Likert	72
Tabel 3. 3 Populasi Penelitian	73
Tabel 4. 1 Penyebaran Kuesioner.....	83
Tabel 4. 2 Jenis Kepemilikan Perusahaan	85
Tabel 4. 3 Divisi Responden	86
Tabel 4. 4 Lama Kerja Responden	86
Tabel 4. 5 KPP Perusahaan Terdaftar di DJP Kanwil Jakarta Timur	87
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Digitalisasi Pelayanan Pajak.....	89
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Cooperative Tax Compliance.....	91
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Kepercayaan Wajib Pajak	93
Tabel 4. 9 Deskriptif Variabel Kepatuhan Pajak	94
Tabel 4. 11 Hasil Uji Outer Loading Second Order Model	98
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Second Order Model	101
Tabel 4. 13 Cross Loadings	102
Tabel 4. 14 Fornell – Larcker Criterion	103
Tabel 4. 15 Hasil Uji Diskriminan Rasio HTMT	103
Tabel 4. 16 Hasil Uji Second Order Model.....	104
Tabel 4. 17 Hasil Uji R – Square.....	105
Tabel 4. 18 Hasil Uji Q – Square	105
Tabel 4. 19 Hasil Uji f – Square	106
Tabel 4. 20 Hasil Uji Bootstrapping.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Produk Domestik Bruto (PDB) Negara Anggota G20 Tahun 2022 ..	2
Gambar 1. 2 Tax Ratio Negara Anggota G20 Tahun 2022	3
Gambar 1. 3 Tax Ratio Negara Anggota ASEAN Tahun 2022	4
Gambar 2. 1 <i>Theory of Planned Behaviour</i>	18
Gambar 2. 2 <i>Theory of Slippery Slope Framework</i> ,.....	24
Gambar 2. 3 Rerangka Pemikiran	63
Gambar 3. 1 Proses Pengambilan Sampel.....	75
Gambar 3. 2 <i>Model PLS Second Order</i>	82
Gambar 4. 1 Diagram Jalur Second Order	97



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian.....	138
Lampiran 2 – Grafik Profil Reponden	142
Lampiran 3 – Output Data Uji Statistik Deskriptif.....	144
Lampiran 4 – Output Data Olah Smart PLS Versi 4.1	155

