

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SECARA *ONLINE*,  
PENERAPAN *SINGLE LOGIN*, DAN PENGGUNAAN DATA  
INFORMASI OLEH DJP TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK**



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JAKARTA**

**DIAJUKAN OLEH :**

**NAMA : FEBRIKO LAWIJAYA  
NIM : 127181013**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT  
GUNA MENCAPAI GELAR  
MAGISTER AKUNTANSI**

**2020**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya Mahasiswa Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas

Tarumanagara:

Nama : Febriko Lawijaya

NIM : 127181013

Program : Magister Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir (Tesis) yang saya buat dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan secara *Online*, Penerapan *Single Login*, dan Penggunaan Data Informasi oleh DJP Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”

Adalah:

1. Dibuat sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan referensi acuan, yang tertera di dalam referensi pada tugas saya.
2. Tidak merupakan hasil duplikat Tesis yang telah dipublikasikan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Magister di Universitas lain kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Tidak merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku dan referensi acuan yang tertera dalam referensi pada tugas akhir saya.

Jika terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka tugas akhir ini batal.

Jakarta, 18 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,

(Febriko Lawijaya)

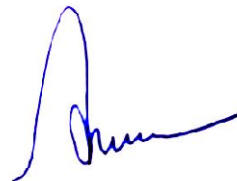
**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**  
**MAGISTER AKUNTANSI**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**JAKARTA**

TANDA PERSETUJUAN TESIS

NAMA : FEBRIKO LAWIJAYA  
NO. MAHASISWA : 127181013  
PROGRAM : MAGISTER AKUNTANSI  
BIDANG KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
JUDUL TESIS : PENGARUH KUALITAS  
PELAYANAN SECARA *ONLINE*,  
PENERAPAN *SINGLE LOGIN*, DAN  
PENGUNAAN DATA INFORMASI  
OLEH DJP TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Jakarta, 18 Januari 2021

Pembimbing,



Dr. Arles Ompusunggu,SE,M.Si

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**  
**MAGISTER AKUNTANSI**  
**FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS**  
**JAKARTA**

TANDA PERSETUJUAN TESIS SETELAH LULUS UJIAN TESIS

NAMA : FEBRIKO LAWIJAYA  
NO. MAHASISWA : 127181013  
PROGRAM : MAGISTER AKUNTANSI  
BIDANG KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
JUDUL TESIS : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
SECARA *ONLINE*, PENERAPAN *SINGLE  
LOGIN*, DAN PENGGUNAAN DATA  
INFORMASI OLEH DJP TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK

TANGGAL: 21 JULI 2022

KETUA PENGUJI



Dr. Herman Ruslim, S.E., M.M., Ak., CPA., MAPPI (Cert)

TANGGAL: 21 JULI 2022

ANGGOTA PENGUJI



Dr. Arles Ompusunggu, S.E., M.Si

TANGGAL: 21 JULI 2022

ANGGOTA PENGUJI



Dr. Estralita Trisnawati, S.E., Ak., M.Si

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS**

UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA

**TANDA PENGESAHAN TESIS**

N A M A : Febriko Lawijaya

N I M : 127181013

PROGRAM STUDI : S.2 AKUNTANSI

**JUDUL TESIS**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SECARA *ONLINE*, PENERAPAN *SINGLE LOGIN*, DAN PENGGUNAAN DATA  
INFORMASI OLEH DJP TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Telah diuji pada sidang Tesis pada tanggal 23 Januari 2021 dan dinyatakan lulus dengan majelis penguji  
majelis penguji terdiri dari

1. Ketua : Herman Ruslim
2. Anggota : Arles P Ompusunggu  
Estralita Trisnawati



Jakarta, 21 Juli 2022

Pembimbing



---

Arles P Ompusunggu

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang telah diberikan, senantiasa selalu menyertai saya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan secara online, penerapan single login, dan penggunaan data informasi oleh DJP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Tujuan dari penyusunan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S2 Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara, Jakarta.

Penyusunan tesis ini dapat terselesaikan dengan dukungan, bantuan, bimbingan, perhatian, serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu peneliti, yaitu kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., MBA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
2. Ibu Dr. Estralita Trisnawati, S.E., Ak., M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Dr. Arles Ompusunggu, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat untuk peneliti dalam pembuatan tesis ini.

4. Bapak Dr. Igantius Roni, S.E., M.Si selaku ketua penguji yang sudah menyediakan waktunya untuk dapat menguji penelitian yang peneliti lakukan sehingga menjadi lebih baik.
5. Bapak Hendro Lukman, S.E., M.M., Ak., CPMA., CA., CPA (Aust.) selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
6. Bapak Jonathan Sarwono, yang telah membantu peneliti dalam memahami pengujian yang digunakan dalam penelitian ini.
7. Ibu Purnamawati Helen Wijaya, yang telah membantu peneliti dalam bertukar ilmu dan pengetahuan yang dimiliki.
8. Seluruh dosen pengajar Magister Akuntansi Universitas Tarumanagara yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama di Universitas Tarumanagara
9. Segenap staf Magister Akuntansi yang telah memberikan informasi selama perkuliahan di Universitas Tarumanagara.
10. Seluruh keluarga, terutama kepada Orang Tua yang telah dengan sabar memberikan dukungan, doa, dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan tesis ini.
11. Kepada Melyawati, yang telah dengan sabar terus memberikan semangat kepada peneliti dalam melakukan penelitian ini.
12. Teman Teman dari kelas Magister Akuntansi yang sama Maksi kelas X.
13. Seluruh pihak yang namanya tidak dapat ditulis satu per satu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan tesis.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa dalam penelitian Tesis ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi peneliti. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca. Sekian dan terima kasih.

Jakarta, 18 Januari 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Febriko Lawijaya', written in a cursive style.

Febriko Lawijaya



## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan secara online, penerapan single login, dan penggunaan data dan informasi oleh DJP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian konklusif (pengujian hipotesis). Data diambil tidak berdasarkan sampling melainkan seluruh populasi. Data yang digunakan adalah data primer dengan kuesioner. Subyek penelitian ini adalah Konsultan Pajak yang terdaftar dalam anggota Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) cabang Jakarta Utara. Responden berjumlah 295 orang. Analisis data menggunakan SPSS versi 26 dan SmartPLS versi 3.3.2. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan secara online berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penerapan single login berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penggunaan data dan informasi oleh DJP berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, tidak terdapat pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara bersama sama atau simultan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan secara Online, Penerapan Single Login,

Penggunaan data dan informasi oleh DJP, Kepathuan Wajib Pajak

## Abstract

This Research aims to examine the effect of quality of service online, single login implementation, use of data and information by DGT impact on Taxpayer Compliance. This Research uses quantitative methods with a conclusive research design (hypothesis testing). The data was taken not based on sampling but the entire population. The data used are primary data with a questionnaire. The subject of this research is the Tax Consultants registered with the member of the North Jakarta branch of the Indonesian Tax Consultant Association (IKPI). Respondents amounted to 295. Data Analysis used SPSS version 26 and SmartPLS Version 3.3.2. The result of this research are online service quality has a positive but insignificant effect on taxpayer compliance, the implementation of single login has a positive and significant effect on taxpayer compliance, the use of data and information by DGT has a positive and significant effect on taxpayer compliance, there is no influence on taxpayer compliance simultaneously.

Keywords : quality of service online, single login implementation,

Use of data and information by DGT, Taxpayer Compliance

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	i
TANDA PERSETUJUAN TESIS .....	ii
TANDA PERSETUJUAN TESIS SETELAH LULUS UJUAN TESIS	iii
TANDA PENGESAHAN TESIS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	17
1.3 Batasan Masalah .....	20
1.4 Rumusan Masalah .....	21
1.5 Tujuan Penelitian .....	21
1.6 Manfaat Penelitian .....	22
<b>BAB II. LANDASAN TEORETIS</b>	
2.1 Perilaku Wajib Pajak .....	23
2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i> .....	23
2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i> .....	24
2.1.3 <i>Techology Acceptance Model (TAM)</i> .....	26

2.1.4 Kualitas Pelayanan secara <i>Online</i> .....	27
2.1.5 Penerapan <i>Single Login</i> .....	30
2.1.6 Penggunaan data dan informasi oleh DJP.....	33
2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak.....	36
2.2 Kerangka Pemikiran .....	38
2.3 Penelitian Terdahulu.....	39
2.4 Perbedaan dengan Penelitian.....	47
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	48
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan secara online dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	48
2.5.2 Hubungan Penerapan <i>Single Login</i> dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	49
2.5.3 Hubungan Penggunaan data dan informasi oleh DJP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	50
2.5.4 Hubungan kualitas pelayanan secara online, penerapan <i>single login</i> , dan Penggunaan data informasi oleh DJP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	52

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1 Rancangan Penelitian .....	54
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	57
3.2.1 Jenis Data .....	57
3.2.2 Sumber Data.....	58
3.3 Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel.....	59

3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	60
3.5 Operasionalisasi Variabel .....	61
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	72
3.6.1 Uji Validitas Kuesioner .....	73
3.6.2 Uji Reliabilitas Kuesioner .....	73
3.7 Analisis Data .....	74
3.7.1 Uji Kecocokan Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) – Analisis Validitas dan Reliabilitas .....	75
3.7.2 Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	78
3.7.3 Uji Multikolinearitas .....	80
 <b>BAB IV. HASIL DAN ANALISIS DATA</b>	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	84
4.2 Data Responden dan Kuesioner .....	85
4.3 Data Demografi Responden .....	86
4.3.1 Data Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin ...	86
4.3.2 Data Demografi Berdasarkan Pendidikan.....	87
4.3.3 Data Demografi Berdasarkan Usia.....	88
4.3.4 Data Demografi Berdasarkan Lama Bekerja ...	89
4.3.5 Data Berdasarkan Pengalaman diperiksa oleh Otoritas Pajak.....	90
4.4 Hasil Uji Validitas Pretest Kuesioner .....	91
4.5 Hasil Uji Reliabilitas Pretest Kuesioner.....	93
4.6 Hasil Statistik Deskriptif .....	94

4.7 Hasil Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)..	97
4.7.1 Hasil Loading Factor.....	97
4.7.2 Hasil Average Variance Extracted (AVE) .....	101
4.7.3 Hasil Cross Loading.....	103
4.7.4 Hasil Composite Reliability .....	106
4.7.5 Hasil Cronbach's Alpha .....	107
4.8 Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model) .....	108
4.8.1 Hasil R-Square .....	109
4.8.2 Hasil Koefisien Jalur (Path Coefficient) .....	111
4.8.3 Hasil T-Statistic (Bootstrapping) .....	112
4.8.4 Hasil Relevansi Prediksi (Predictive Relevance) .....	113
4.8.5 Hasil Model Fit .....	114
4.8.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	115
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian .....	116
<b>BAB V. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	123
5.2 Keterbatasan.....	123
5.3 Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA .....	126
RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	136

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penyampaian SPT Tahunan PPh 2018 dibanding 2019 ...	3
Tabel 1.2 Realisasi Pelaporan SPT Tahunan PPh dengan Wajib Pajak terdaftar yang Wajib Lapori SPT antara 2014 sampai dengan 2018 .....	4
Tabel 1.3 Realisasi Penyampaian SPT Tahunan Badan dengan jumlah WP Badan terdaftar yang Wajib Lapori SPT antara 2014 sampai dengan 2018.....	5
Tabel 1.4 Realisasi Pelaporan SPT Tahunan OP dengan jumlah WPOP terdaftar yang Wajib Lapori SPT antara 2014 sampai dengan 2018 .....	6
Tabel 1.5 Perbandingan Jumlah antara WP Terdaftar Wajib SPT dengan WPOP dan WP Badan yang Wajib SPT antara 2014 sampai dengan 2018.....	7
Tabel 1.6 Target Pajak dalam APBN Tahun 2015 – 2019.....	8
Tabel 1.7 Realisasi Penerimaan Pajak dari Target Tahun 2015 – 2019.....	9
Tabel 1.8 Realisasi <i>Tax Ratio</i> pada Tahun 2018 – 2019.....	10
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	40
Tabel 2.2 Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu .....	47
Tabel 3.1 Kriteria Perbandingan Sederhana Antara Penggunaan VBSEM (PLS-SEM) dengan CBSEM (AMOS dan LISREL) .....	55
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel .....	63

Tabel 3.3 Skor Pengukuran yang digunakan.....	72
Tabel 4.1 Data Distribusi Sampel Penelitian .....	86
Tabel 4.2 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	87
Tabel 4.3 Tabel Responden berdasarkan Pendidikan .....	88
Tabel 4.4 Tabel Responden berdasarkan Usia .....	89
Tabel 4.5 Tabel Responden berdasarkan Lama Bekerja .....	90
Tabel 4.6 Tabel Responden Pengalaman diperiksa oleh otoritas pajak .....	91
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas 40 Responden Kuesioner Pretest .....	92
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	95
Tabel 4.9 Pengujian Loading Factor .....	98
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)...	102
Tabel 4.11 Nilai Cross Loading Indikator X1 .....	104
Tabel 4.12 Nilai Cross Loading Indikator X2.....	104
Tabel 4.13 Nilai Cross Loading Indikator X3.....	105
Tabel 4.14 Nilai Cross Loading Indikator Y.....	106
Tabel 4.15 Hasil R-Square .....	110
Tabel 4.16 Tabel Hasil Koefisien Jalur.....	111



Tabel 4.17 Hasil T-Statistic.....	113
Tabel 4.18 Hasil NFI untuk Model Fit.....	115

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Theory of Planned Behavior (TPB).....	25
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 3.1 Diagram Jalur .....	81
Gambar 4.1 Diagram Pie Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	87
Gambar 4.2 Diagram Pie Data Responden berdasarkan Pendidikan .....	88
Gambar 4.3 Diagram Pie Data Responden berdasarkan Usia.....	89
Gambar 4.4 Diagram Pie Data Responden berdasarkan Lama Bekerja.....	90
Gambar 4.5 Diagram Pie Data Pengalaman diperiksa oleh Pajak .....	91
Gambar 4.6 Hasil Uji Reliabilitas 40 Responden Kuesioner pretest .....	93
Gambar 4.7 Hasil Loading Factor Indikator Kepatuhan Pajak .....	99
Gambar 4.8 Hasil Loading Factor Indikator Kualitas Pelayanan Online.....	99
Gambar 4.9 Hasil Loading Factor Indikator Penerapan Single Login.....	99
Gambar 4.10 Hasil Loading Factor Indikator Penggunaan informasi dan data .....	100
Gambar 4.11 Hasil Loading Factor seluruh Indikator dalam SmartPLS .....	100
Gambar 4.12 Hasil AVE Software SmartPLS .....	102

Gambar 4.13 Nilai Hasil Composite Reliability .....	107
Gambar 4.14 Hasil Cronbach's Alpha .....	108
Gambar 4.15 Hasil R-Square .....	110
Gambar 4.16 Diagram Hasil Koefisien Jalur .....	112
Gambar 4.17 Hasil Blindfolding untuk Relevansi Prediksi .....	114
Gambar 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	115
Gambar 4.19 Diagram Koefisien Jalur.....	117
Gambar 4.20 Hasil T-Statistic.....	117

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	137
Lampiran 2 Data Kuesioner Pretest .....	142
Lampiran 3 Data Kuesioner diluar Pretest .....	146
Lampiran 4 Transformasi Ordinal ke Interval dengan MSI .....	158

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan yang disingkat menjadi SPT Tahunan PPh di Indonesia masih relatif rendah. Cenderung relatif lebih rendah untuk Wajib Pajak badan dan Wajib Pajak Orang Pribadi dari tingkat pelaporan SPT Tahunan PPh nya. Menteri Keuangan, Sri Mulyani Indrawati saat menyampaikan pesan pembuka dalam seminar di FEB UGM yang menegaskan bahwa kepatuhan Wajib Pajak untuk melaporkan hartanya masih sangat rendah yang berdampak pada rasio pajak yang menjadi kecil dan penerimaan pajak dibawah target yang bahkan menjadi lebih rendah dibandingkan negara lain ([www.mediaindonesia.com](http://www.mediaindonesia.com), 20 Oktober 2016).

Kepatuhan Wajib Pajak yang rendah juga dirasakan di Negara lain, hal ini senada menurut Ghani et al., (2020), dari hasil pengamatan tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Malaysia berada pada tingkat yang rendah meskipun sudah menerapkan *self assessment system* dari tahun 2004. Penduduk Malaysia masih berada pada tingkat kepatuhan yang rendah yang terlihat dari sejumlah 14,9 Juta orang yang terdaftar dalam IRB hanya sekitar 15,24% atau setara dengan 2,27 juta orang yang membayar dan melaporkan pajaknya, dapat dikatakan sekitar 85% Wajib Pajak yang terdaftar belum memenuhi kewajiban pembayaran dan pelaporan pajaknya.

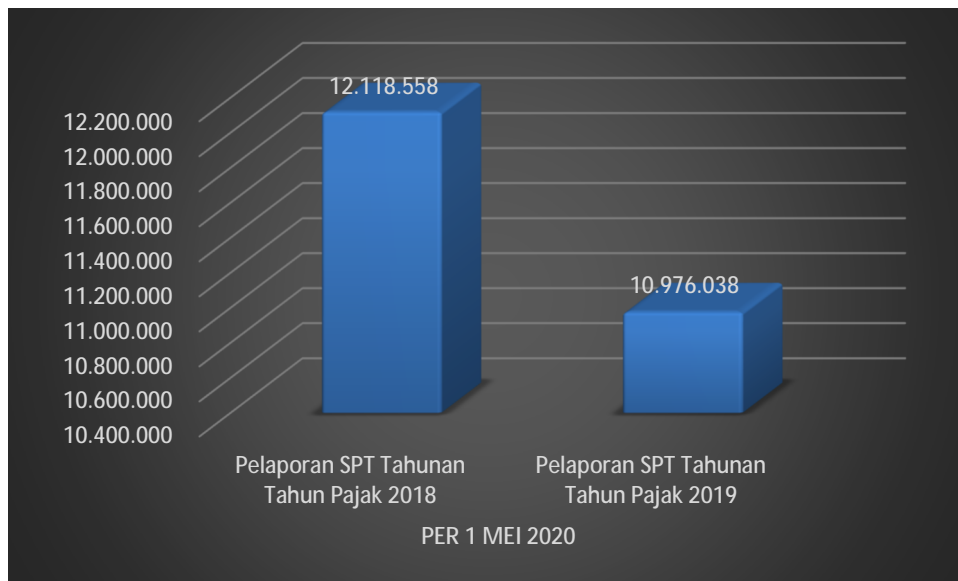
Berimbang pada penerimaan negara, dimana negara tidak menerima sumber pendanaan pajak yang dapat digunakan untuk pembayaran hutang maupun pembangunan. Serupa yang terjadi di negara Amerika Serikat, menurut Witte & Woodbury (1985), bahwa kepatuhan pajak masih sangat rendah dan sangat dibutuhkan, ketidak patuhan pajak dapat menyebabkan kerugian negara terhadap pemerintahan Amerika Serikat, peningkatan atas ketidakpatuhan pajak ini masih terasa, sehingga pemerintah perlu menyusun peraturan untuk meningkatkan kepatuhan pajak sukarela ini.

Bila dilihat kembali di Indonesia, Yustinus Prastowo selaku direktur dari Eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA) mengatakan “tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia akan perpajakan masing terbilang rendah, ini tergambar dari *tax coverage ratio* (rasio realisasi terhadap potensi) baru sebesar 72% tahun 2018” (Kusuma, 2018). Aviliani yang menjabat dalam Institute for Development of Economics and Finance (INDEF) sebagai ekonom senior mengatakan target tingkat kepatuhan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam penyampaian SPT Tahunan PPh sebesar 80%, yang artinya pelaporan SPT Tahunan PPh dibawah target (finance.detik.com, 16 September 2018).

Berdasarkan data publikasi artikel Direktorat Jenderal Pajak (DJP), kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan untuk Tahun Pajak 2019 mengalami penurunan bila disandingkan dengan periode tahun lalu di Tahun Pajak 2018. SPT Wajib Pajak Badan Tahunan 2019 jatuh tempo di tanggal 30 April 2020 dan batas waktu peniadaan sanksi untuk Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai kompensasi karena terjadi Pandemi COVID-19 terjadi penurunan sebesar 9,43 persen. Jumlah

SPT Tahunan yang disampaikan per 1 Mei 2020 tercatat sebanyak 10,9 juta SPT sementara pada tahun lalu tercatat sebanyak 12,11 juta ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), n.d.).

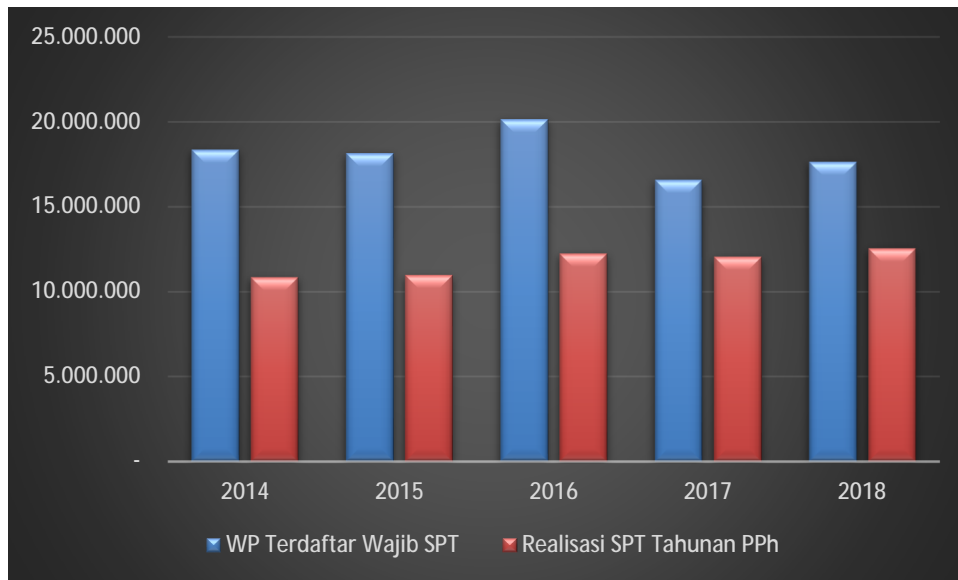
**Tabel 1.1 Realisasi Penyampaian SPT Tahunan PPh 2018 dibanding 2019**



(Sumber : <https://www.pajak.go.id/>)

Lebih Lanjut dalam data Laporan Tahunan DJP yang telah dibuat dan dirilis untuk informasi publik yang sudah ada sampai tahun 2018, selama tahun 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 besarnya Wajib Pajak terdaftar yang harus melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Badan dan Orang Pribadi dibandingkan dengan yang realisasi Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan badan dan Orang Pribadi dapat dikatakan relatif rendah. Persentase penyampaian SPT berkisar 59%, 60%, 61%, 73%, dan 71%, persentase tersebut tidak pernah mencapai target penyampaian SPT Tahunan PPh oleh DJP yang ditetapkan sebesar 80%.

**Tabel 1.2 Realisasi Pelaporan SPT Tahunan PPh dengan Wajib Pajak terdaftar yang Wajib Lapo r SPT antara 2014 sampai dengan 2018**

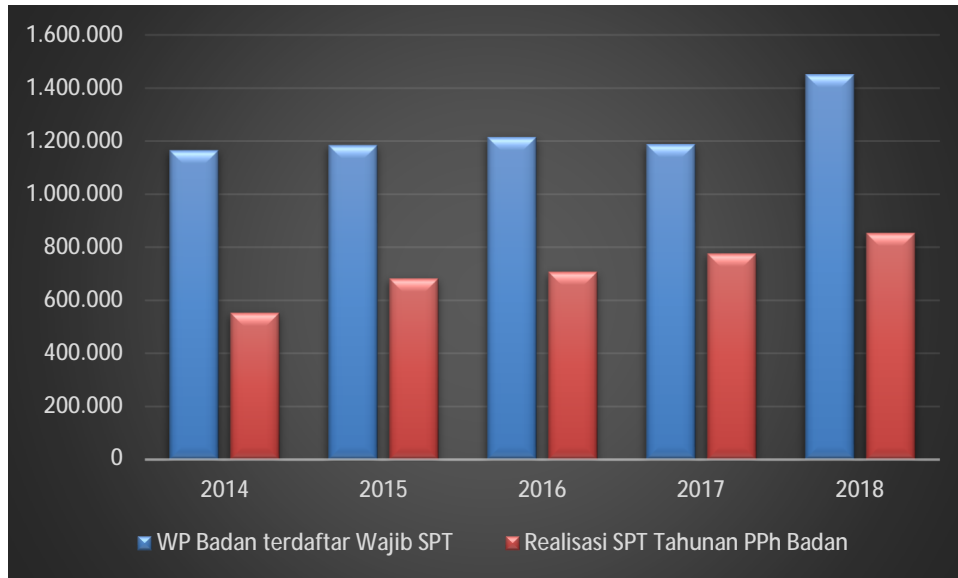


(Sumber : Laporan Tahunan DJP yang diolah oleh peneliti).

Masih rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak nasional tersebut tidak luput daripada salah satu penyebabnya yakni sistem administrasi perpajakan itu sendiri, yang digunakan untuk melaporkan maupun membayarkan pajaknya. Menurut Palil & Mustapha (2011) karena penggunaan *Self Assessment System*, membuat Wajib Pajak patut melakukan pelaporan SPT Tahunan PPh sendiri, setidaknya dibutuhkan dasar kemudahan yang jelas karena Wajib Pajak mempunyai latar belakang yang tidak sama dengan kemampuan ilmu yang juga tidak sama. Mendasarkan laporan Tahunan DJP tersebut, peneliti membagi jumlah Wajib Pajak Badan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi antara yang terdaftar wajib lapo r SPT dengan realisasi penyampaian SPT Tahunan PPh nya.



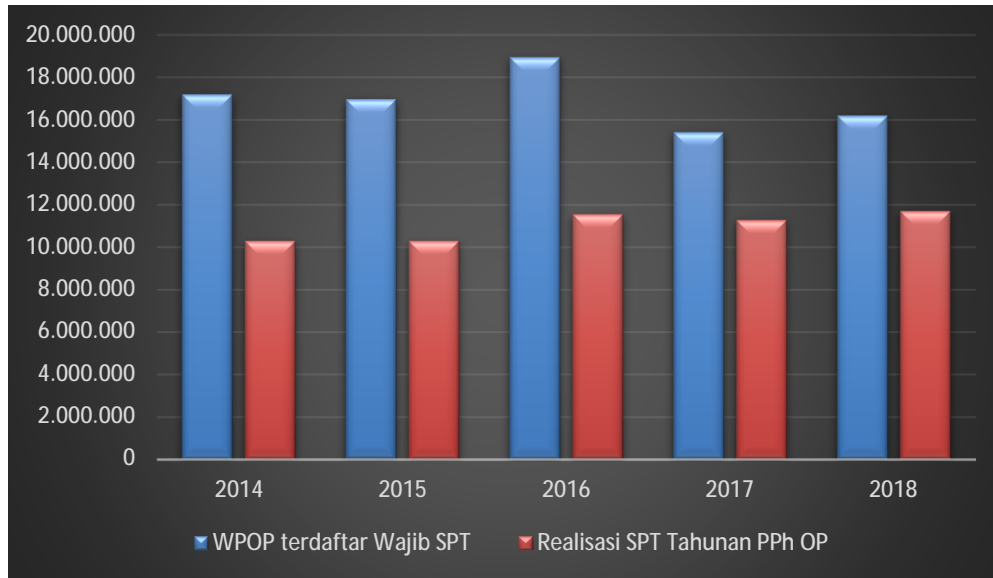
**Tabel 1.3 Realisasi Penyampaian SPT Tahunan Badan dengan jumlah WP Badan terdaftar yang Wajib Laport SPT antara 2014 sampai dengan 2018**



(Sumber : Laporan Tahunan DJP yang diolah oleh peneliti).

Persentase rasio penyampaian SPT Tahunan PPh Badan antara WP Badan terdaftar yang Wajib SPT dengan Realisasi SPT Tahunan PPh Badan untuk tahun 2014, 2015, 2016, 2017 dan 2018 cenderung meningkat. Rasio tersebut sebesar 47% SPT Tahunan Realisasi dengan Wajib Pajak terdaftar untuk tahun pajak 2014, 58% SPT Tahunan Realisasi dengan Wajib Pajak terdaftar untuk tahun pajak 2015, 58% SPT Tahunan Realisasi dengan Wajib Pajak terdaftar untuk tahun pajak 2016, 65% SPT Tahunan Realisasi dengan Wajib Pajak terdaftar untuk tahun pajak 2017, dan 59% SPT Tahunan Realisasi dengan Wajib Pajak terdaftar untuk tahun pajak 2018.

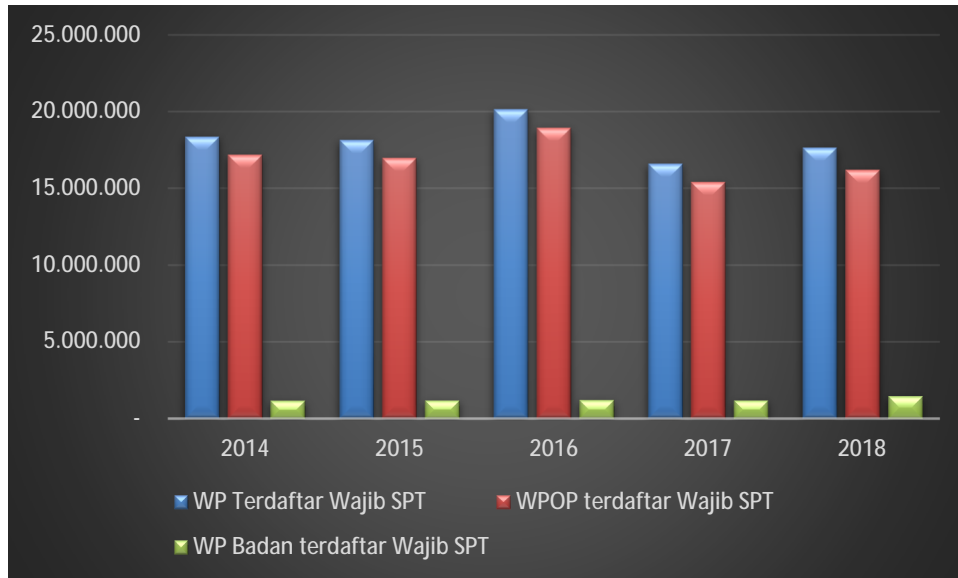
**Tabel 1.4 Realisasi Pelaporan SPT Tahunan OP dengan jumlah WPOP terdaftar yang Wajib Lapo r SPT antara 2014 sampai dengan 2018**



(Sumber : Laporan Tahunan DJP yang diolah oleh peneliti).

Persentase rasio penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi antara Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar yang Wajib SPT dengan Realisasi SPT Tahunan PPh Orang Pribadi, berkisar di rasio persentase masing masing untuk tahun 2014 sampai dengan 2018 sebesar 60%, 61%, 61%, 73%, dan 72%. Peneliti dalam penelitian ini lebih menitikberatkan atau melihat pada sisi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dan bukan Wajib Pajak Badan, hal ini dikarenakan jumlahnya yang berkisar rata rata sebesar 90% dari total keseluruhan Wajib Pajak yang masuk kedalam sistem DJP, dan WP Badan juga sebetulnya yang menjalankan adalah Orang Pribadi dalam hal ini direktur maupun pengurus.

**Tabel 1.5 Perbandingan Jumlah antara WP Terdaftar Wajib SPT dengan WPOP dan WP Badan yang Wajib SPT antara 2014 sampai dengan 2018**



(Sumber : Laporan Tahunan DJP yang diolah oleh peneliti).

Kepatuhan pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak melaksanakan, mematuhi dan memenuhi undang – undang perpajakan seperti membayar dan melaporkan pajaknya tepat waktu (Sundah & Toly, 2014). Konsekuensi atau akibat dari rendahnya tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi tersebut tentunya sangat mempengaruhi penerimaan pajak yang berdampak pada *tax ratio* yang rendah, “*tax ratio* Indonesia yang masih dibawah 15% dan hanya berkisar 10 – 12% dibanding Thailand 15,7%, Singapura 14,3%, Malaysia 13,8%, dan Filipina 13,7%” ([www.tribunnews.com](http://www.tribunnews.com), 9 November 2018).

Salah satu sektor penerimaan atau pendapatan negara pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) adalah sisi pajak. Peranan penerimaan dari sektor pajak ini cenderung meningkat setiap tahunnya dalam posisi penerimaan,

hanya pada tahun 2017 target penerimaan pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (APBN-P) lebih kecil dibandingkan dengan tahun sebelumnya, meskipun begitu sektor perpajakan tetap menjadi sektor penerimaan dominan.

Realisasi Penerimaan atau pendapatan negara dari sektor pajak dalam APBN ini cenderung meningkat setiap tahunnya, tetapi antara realisasi penerimaan sektor pajak dengan target pajak itu sendiri belum tercapainya target pajak yang telah diinginkan dan memberikan *shortfall* pada penerimaan negara. Tentunya ini memberikan perhatian pemerintah terhadap sektor perpajakan agar dapat mencapai target penerimaan pajak yang telah ditetapkan dan mengurangi *shortfall* dalam penerimaan.

**Tabel 1.6 Target Pajak dalam APBN Tahun 2015 - 2019**



(Sumber : Kementerian Keuangan, 2020)

**Tabel 1.7 Realisasi Penerimaan Pajak dari Target Tahun 2015 – 2019**



(Sumber : Kementerian Keuangan, 2020)

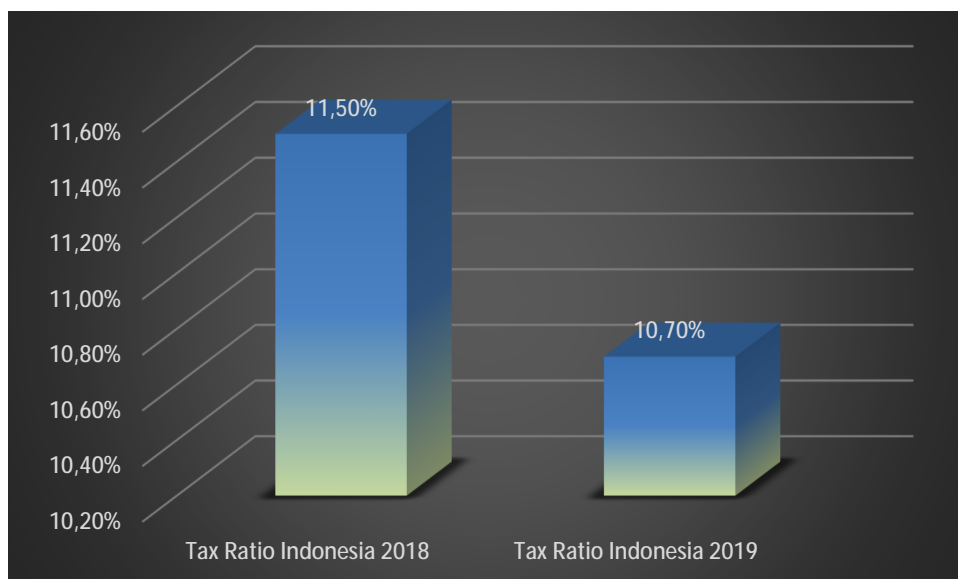
Sistem Pungutan Pajak Indonesia telah berubah menjadi sistem *self assessment* semenjak reformasi perpajakan tahun 1983 dengan diundangkannya UU No 8 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP). Sistem ini menitik beratkan pada kepercayaan Wajib Pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban pajaknya (Mulyodiwarno, 2018: 1).

Penerapan *self assessment* sebagai sistem pungutan pajak ini sebagai tanda reformasi perpajakan merupakan pilihan berani dan langkah maju, karena sistem ini sangat mendasar pada kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) yang akan berjalan baik apabila rakyat paham akan kewajiban perpajakannya dan bersedia penuh untuk menjalankannya (Subroto, 2020: 329). Tetapi yang terjadi di Indonesia

kepatuhan pajak menunjukkan angka yang masih kurang cukup yang tercermin dalam rasio pajak (*tax ratio*).

Rasio pajak yang masih rendah tersebut diungkapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), “rasio pajak terhadap produk domestik bruto (PDB) atau *tax ratio* Indonesia sebesar 10,7 persen pada 2019. Angka ini turun dari tahun 2018 yakni 11,5 persen” ([www.cnnindonesia.com](http://www.cnnindonesia.com), 12 Februari 2020). Padahal target *tax ratio* yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk tahun 2019 adalah sebesar 16 persen. Angka rasio pajak umumnya digunakan untuk mengukur optimalisasi administrasi perpajakan suatu negara dalam menghimpun penerimaan pajaknya (Prasetyo, 2016: 2).

**Tabel 1.8 Realisasi *Tax Ratio* pada Tahun 2018 – 2019**



(Sumber : <https://www.cnnindonesia.com/>, 12 Februari 2020).

DJP sebagai otoritas perpajakan yang menghimpun pajak dari Wajib Pajak dan berwenang dalam menjalankan kewajibannya serta sebagai otoritas yang bertanggung jawab akan pajak tersebut, sumber daya manusia, teknologi informasi dan basis data merupakan pilar reformasi yang dijalankan perpajakan. Hal ini dikarenakan tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih kurang cukup, setiap tahun nya pajak selalu ditargetkan untuk meningkat, sumber daya manusia dengan Wajib Pajak yang tidak sebanding, perkembangan teknologi yang pesat (pajak.go.id, n.d.).

Sesuai dengan karekteristik sistem Administrasi Perpajakan modern maka peran sumber daya manusia, menjadi penting. Kualitas pelayanan fiskus menjadi perhatian berikutnya, ketika sistem administrasi teknologi sudah dapat mempermudah Wajib Pajak dan tidak perlu ke kantor pajak, kualitas pelayanan fiskus sendiri harus tetap dapat memadai.

Pelayanan kepada wajib pajak di Indonesia ditengah situasi pandemi COVID-19 yang terjadi lebih mengutamakan kepada pelayanan secara *online*. Pelayanan tatap muka tetap ada dengan batasan tertentu sedangkan selebihnya lebih mengutamakan pelayanan secara *online*. Hal ini sebagaimana upaya pemerintah untuk melakukan pencegahan dari penyebaran virus Corona (COVID-19), yang tertuang dalam Siaran Pers nomor SP-09/2020 mengenai teknis batasan layanan pajak demi pencegahan dari penyebaran virus corona 2019 (COVID-19).

Kualitas pelayanan fiskus secara *online* ini seperti pemanfaatan jaringan telepon, pemanfaatan sarana twitter, pemanfaatan menu livechat di situs [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), pemanfaatan media sosial, dan pemanfaatan surat elektronik (*e-*

*mail*). Menurut (Jatmiko, 2006), petugas pajak yang mengurus serta membantu keperluan Wajib Pajak dapat diartikan sebagai pelayanan fiskus. Pelayanan Fiskus secara *online* mengartikan bahwa petugas pajak yang membantu mengurus keperluan Wajib Pajak tersebut dilakukan secara *online* tanpa tatap muka, dengan memanfaatkan berbagai fasilitas yang dimiliki oleh petugas pajak secara daring kepada Wajib Pajak, yang memanfaatkan telepon maupun internet sebagai sarana pendukungnya.

Mahfud et al., (2017) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan fiskus dalam memberikan informasi kepada Wajib Pajak, memiliki peranan yang penting bagi kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan pajak ini sejatinya membuat Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban dari dukungan kegiatan., seperti petugas yang menerima pengaduan dari masyarakat kemudian ditindaklanjuti, persoalan Wajib Pajak dilakukan dengan cepat tanggap, memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak (Yadinta et al., 2018).

Otoritas DJP saat ini terus melakukan perkembangan teknologi layanan digitalnya yang didukung dengan perubahan teknologi yang sangat pesat di Indonesia. Pemanfaatan teknologi tersebut sebagai sarana peningkatan dan kemudahan untuk Wajib Pajak agar dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya yaitu membayarkan dan melaporkan pajaknya, DJP lantas meluncurkan *single login*. Layanan digital yang akan didapatkan Wajib Pajak salah satunya kemudahan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. *Single Login* ini mengurangi Wajib Pajak untuk berkunjung ke kantor pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban



sehingga Wajib Pajak dapat melakukan kewajibannya dimana saja dan kapan saja melalui layanan digital *single login* ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), 23 Januari 2020).

Lebih lanjut, teknologi informasi tersebut dimaksimalkan penggunaannya oleh otoritas DJP dengan cara memperkuat basis data yang masuk dan dimiliki oleh otoritas DJP yang dapat bersumber dari pihak lain maupun Wajib Pajak sendiri kemudian mengolah basis data tersebut. Basis data menjadi acuan penting untuk dapat menjalankan hak otoritas DJP dalam fungsi pengawasan atau kontrol oleh otoritas DJP terhadap Wajib Pajaknya. Hal ini karena tidak luput dari penerapan sistem *self assessment* di Indonesia yang membuat DJP memiliki hak untuk melakukan fungsi pengawasan atau kontrol atau istilah yang digunakan yaitu pengujian kepatuhan Wajib Pajak.

Keputusan DJP dengan Nomor KEP-75/PJ/2020 mengenai Perubahan Fungsi dan Tugas dari KPP Pratama sebagai langkah konkrit DJP dalam melaksanakan pengolahan basis data. Salah satu seksi di kantor pajak yang memiliki tugas baru yaitu seksi pengolahan data dan informasi yang dibuat untuk mendukung fungsi kontrol atau pengawasan dari otoritas DJP.

Pada dasarnya UU No 16 Tahun 2009 yang mengatur mengenai Penetapan PERPU No 5 Tahun 2008 yang mengatur mengenai Perubahan Keempat Atas UU No 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang, atau yang sering dikenal dengan istilah UU KUP, pemberian data dan/atau informasi kepada DJP telah diamanatkan untuk seluruh pihak. Hal ini sesuai dengan Pasal 35A dan dijelaskan lebih rinci menggunakan Peraturan

Pemerintah Nomor 31 Tahun 2012 dan PMK No. 16/PMK.03/2013 yang terus mengalami perubahan hingga saat ini dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah data.

Hasil penelitian Jatmiko (2006) menunjukkan bahwa kepatuhan pajak dari wajib pajak dipengaruhi oleh pelayanan fiskus secara positif, dan masih diperlukan untuk meningkatkan kembali pelayanan fiskus karena masih terdapat banyak responden jawabannya tidak pasti terkait dengan kualitas pelayanan fiskus. Kualitas pelayanan sendiri bersifat subjektif atau berdasarkan perasaan dari penerima layanan, yang memungkinkan bahwa pelayanan masih dapat dirasakan berbeda.

Selaras dengan penelitian tersebut, Sundah & Toly (2014) berpendapat bahwa adanya pengaruh dominan dari pelayanan kantor pajak kepada kepatuhan Wajib Pajak dengan harapan dapat kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan. Pelayanan merupakan bagian dari sumber daya manusia yang terus ditingkatkan agar masyarakat dapat menjalankan kewajiban sekaligus hak untuk dilayani, sehingga dapat tercipta nya kepatuhan pajak sukarela.

Berbeda menurut As'ari & Erawati (2018) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Mahfud et al., (2017) berpendapat kepatuhan Wajib Pajak tidak dipengaruhi dengan kualitas pelayanan, hal ini berarti semakin baik pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak tersebut.

Otoritas DJP meyakini bahwa dengan diluncurkannya *single login* sebagai otomatisasi layanan digital, menciptakan kemudahan dan keseragaman administrasi

untuk Wajib Pajak, sehingga perbedaan dokumen yang dibutuhkan tidak ditemui, yang mungkin muncul bila dalam pelayanan luring di kantor pajak. Hal ini juga menurut Qadar et al., (2015) meskipun penerapan layanan pajak digital (*E-Tax*) membutuhkan banyak biaya peralihan tetapi warga menerima perubahan dan menyesuaikan layanan pajak digital yang mengartikan warga memandang layanan pajak digital lebih baik daripada layanan pajak tradisional dalam hal administrasi pelaporan.

Pengolahan data dan informasi oleh otoritas DJP mulai sangat terasa belakangan ini, pengiriman surat permintaan penjelasan data dan/atau keterangan disingkat SP2DK di tengah pandemic COVID-19 ini menjadi lebih sering dilakukan, dari surat SP2DK tersebut ditemui banyak data dan/atau informasi yang sebelumnya belum pernah dilaporkan oleh Wajib Pajak yang kemudian dipertanyakan oleh otoritas DJP. Sejalan dengan hal tersebut, menurut Schwanke (2016) petugas pajak di seluruh dunia semakin bergantung kepada teknologi untuk mendapatkan dan menganalisa data, dan mengimplementasikan sistem yang mampu menagih pajak secara langsung.

Menurut Palil & Mustapha (2011), ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi Kepatuhan Pajak, yakni faktor ekonomi seperti tarif pajak dan pemeriksaan pajak, faktor pemerintah seperti peran petugas pajak, kemudahan administrasi dan kemungkinan untuk diperiksa. Faktor lain seperti faktor sosial yaitu sikap etika terhadap kepatuhan pajak, persepsi akan keadilan, perubahan kebijakan pemerintah, keluarga dan teman, dan faktor individu seperti keuangan pribadi, kesadaran akan pelanggaran dan hukuman.

Atas hal hal diatas, peneliti sangat tertarik untuk meneliti keadaan dan fenomena kepatuhan pajak yang terjadi di negara Indonesia saat ini, sebagai negara tempat tinggal peneliti. Negara Indonesia tengah berusaha untuk memanfaatkan teknologi yang ditopang dengan keberadaan manusia, serta pengumpulan pendapatan negara untuk tujuan pemerintahan saat ini. Ditengah kondisi pandemi COVID-19 ini, membuat negara Indonesia dipaksakan untuk berubah secara cepat, teknologi dimaksimalkan dan berusaha untuk tetap menjaga penerimaan negara, keadaan serta fenomena ini yang membuat peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian kepatuhan pajak di negara Indonesia.

Penelitian ini terbatas mengkaji tentang sumber daya manusia, teknologi informasi, data, dan kepatuhan Wajib Pajak menurut Konsultan Pajak yang terdaftar dalam IKPI (Ikatan Konsultan Pajak Indonesia) cabang Jakarta Utara di telegram. Hal ini karena kajian mengenai sumber daya manusia, kemudahan administrasi dengan teknologi , serta penggunaan data dan informasi dirasa lebih relevan dalam penelitian yang akan di jalan di Indonesia saat ini, dengan situasi dan kondisi dimasa pandemi.

Penelitian ini merefrensi penelitian dari Ghani et al., (2020) mengenai *The Effect of Tax Knowledge, Compliance Cost, Complexity and Morale Toward Tax Compliance Among Self-Employed in Malaysia*, peneliti menggunakan jurnal refrensi ini dikarenakan jurnal penelitian tersebut juga menitikberatkan pada kepatuhan pajak, selain itu Malaysia sebagai negara tetangga dari Indonesia yang menerapkan *self assessment system* yang lebih baru dari Indonesia, pemerintahan Malaysia mengumumkan perpindahan menjadi *self assessment system* dari

sebelumnya *official assessment system* di tahun 1998 dengan implementasi bertahap, *companies* untuk tahun 2001, Wajib Pajak *business, partnership, cooperatives* di tahun 2003, dan *salaried individuals* di tahun 2004. Sehingga menjadi negara yang cukup pas dijadikan sebagai referensi dalam menilai kepatuhan pajak Wajib Pajak.

Permasalahan yang hendak diteliti dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan secara *online*, penerapan *single login*, dan penggunaan data dan informasi oleh DJP, membuat Wajib Pajak menjadi patuh. Mendasari latar belakang diatas maka Tema penelitian ini mengenai.

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SECARA *ONLINE*,  
PENERAPAN *SINGLE LOGIN*, DAN PENGGUNAAN DATA INFORMASI  
OLEH DJP TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Kualitas pelayanan fiskus terhadap Wajib Pajak harus kembali ditingkatkan, lebih professional, melayani Wajib Pajak dengan mental yang siap, seleksi ketat oleh otoritas DJP sesuai dengan pelaksanaan tugasnya agar fiskus benar benar ahli dibidangnya, serta pemberian pelatihan otoritas DJP kepada fiskus dalam pelayanan Wajib Pajak, agar kualitas pelayanan fiskus

dapat lebih meningkat dalam pelayanannya terhadap Wajib Pajak (Jatmiko, 2006). Menurut Mahfud et al., (2017) wajib pajak tidak patuh meskipun telah didorong oleh kualitas pelayanan wajib pajak karena pajak dianggap sebagai kewajiban yang harus dilakukan berdasarkan Undang Undang sehingga pelaksanaannya sering dipersamakan sebagai utang bagi Wajib Pajak yang tidak memenuhi pembayaran pajak tersebut dan biaya bagi Wajib Pajak yang memenuhinya, dengan tidak mendapat prestasi kembali secara langsung.

2. Kurangnya sistem administrasi perpajakan yang diberikan dari Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak, membuat Otoritas DJP menerapkan *single login* sebagai salah satu program Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak 2015 – 2019, tetapi *single login* hanya dapat diakses oleh Wajib Pajak yang telah terdaftar memiliki NPWP dan EFIN (*electronic filling identification number*). Layanan administrasi pajak digital harus menyajikan informasi yang lebih tepat dan memenuhi kebutuhan Wajib Pajak, pada waktu yang tepat dan informasi yang cukup untuk menyelesaikan administrasi perpajakannya, harus mempertahankan desain dan fungsionalitas situs web yang mudah agar Wajib Pajak cepat dalam akses informasi, situs web yang terorganisir dengan baik yang membantu Wajib Pajak menyelesaikan administrasi perpajakan dengan sedikit usaha (Saha et al., 2012).

3. Terbitnya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-75/PJ/2020 tentang Penetapan Perubahan Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang mengubah susunan seksi dengan salah satu susunan seksi yakni seksi pengolahan data dan informasi yang mempunyai tugas untuk melakukan pencarian, pengumpulan, pengolahan, penyajian data dan informasi perpajakan., didukung dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 228/PMK.03/2017 Tentang Rincian Jenis Data dan Serta Tata Cara Penyampaian Data dan Informasi yang Berkaitan dengan Perpajakan sebagai peraturan turunan dari UU KUP Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 35A. Pemanfaatan teknologi dalam penunjang peran perguas pajak dalam mengolah serta menganalisa data sejalan dengan perubahan pola bisnis didunia, dimana bisnis memanfaatkan teknologi untuk mendorong keuntungan dan konsumen yang luas, pemerintah juga memperkenalkan teknologi untuk perpajakan yang bahkan dapat digunakan sebagai pemeriksaan pajak sebagai pengujian kebenaran nilai yang dilaporkan oleh para Wajib Pajak (Schwanke, 2016).
4. Wajib Pajak berusaha untuk meminimalisir kewajiban pajak seperti secara sengaja untuk melaporkan penghasilan ataupun harta dengan lebih rendah dibanding yang aslinya dan menikmati jumlah pajak yang dapat di manfaatkan dari perencanaan bila mereka merasa tidak terdeteksi oleh petugas pajak, tarif pajak dan pemeriksan pajak yang menjadi point bagi Wajib Pajak sebagai makhluk ekonomi yang menimbang biaya dan pendapatan (Palil & Mustapha, 2011).

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah diatas sebanyak 4 (empat) identifikasi masalah, peneliti membatasi menjadi 3 (tiga) masalah dalam penelitian karena dirasa lebih relevan masalah yang dibatasi tersebut dengan situasi dan kondisi perpajakan di Indonesia saat ini ditengah pandemi yang memaksa hampir seluruh kegiatan untuk dilakukan secara online, batasan masalah penelitian yaitu:

1. Penelitian ini terbatas pada kualitas pelayanan secara online yang diberikan oleh petugas pajak atau fiskus kepada Wajib Pajak melalui media yang dimanfaatkan seperti *e-mail*, *live chat*, telepon maupun whatsapp.
2. Penelitian ini terbatas pada penerapan *single login* sebagai implementasi dari perubahan layanan administrasi pajak digital atau *E-Tax* yang berbasis web untuk memberikan informasi maupun sarana pembayaran serta pelaporan administrasi perpajakan.
3. Penelitian ini terbatas pada penggunaan data informasi oleh Direktorat Jenderal Pajak, ditengah berkembangnya teknologi yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak dengan tujuan untuk mempermudah layanan administrasi perpajakan, maupun memberikan kemudahan lain, DJP juga memanfaatkan teknologi sekaligus sebagai sarana dalam pengecekan data yang disampaikan oleh Wajib Pajak baik berupa harta maupun penghasilan yang di sandingkan dengan data dan informasi yang diperoleh oleh DJP dari berbagai sumber.



#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasar dari hal hal diatas, peneliti kemudian menarik masalah pokok penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan secara *online* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah penerapan *single login* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Penggunaan data dan informasi oleh DJP berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah kualitas pelayanan secara *online*, penerapan *single login*, dan penggunaan data dan informasi oleh DJP berpengaruh bersama sama atau secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara *online* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *single login* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

3. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan data dan informasi oleh DJP terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara *online*, penerapan *single login*, dan penggunaan data dan informasi oleh DJP secara bersama sama atau simultan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, yaitu :

- a. Bagi peneliti sendiri, penelitian ini memberikan pengetahuan serta jawaban atas permasalahan yang ingin diketahui.
- b. Bagi Wajib Pajak, harapan dari penelitian ini agar dapat meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak agar dapat tercipta kepatuhan sukarela dari Wajib Pajak dan terus berkontribusi sebesar-besarnya terhadap penerimaan negara dengan membayar pajak yang seharusnya.
- c. Bagi pihak akademisi dan peneliti, harapan dari penelitian ini agar dapat menjadi dasar dan acuan untuk penelitian selanjutnya dalam melihat tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, A. O., Budiman, J., & Wijayanti, P. (2014). *Kepatuhan Wajib Pajak Badan Perusahaan Manufaktur di Semarang dalam Perspektif Tax Professional*. *10*(1), 22–35.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *50*(2), 179–211.
- Alghamdi, A., & Rahim, M. M. (2016). Development of a Measurement Scale for User Satisfaction with E-tax Systems in Australia. *Springer-Verlag GmbH Germany*, 84–110. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-53416-8>
- Amritesh, Misra, S. C., & Chatterjee, J. (2013). Positioning e-government services in the credence based setting: Illustrating an Indian context. *Transforming Government: People, Process and Policy*, *7*(3), 393–409. <https://doi.org/10.1108/TG-08-2012-0006>
- Andi. (2018). Kemampuan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan E-Filing. *Jurnal Ekonomi-Qu*, *8*(2), 174–211. <https://doi.org/10.35448/jequ.v8i2.4448>
- As'ari, N. G., & Erawati, T. (2018). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop)*. *2*(1). <https://doi.org/10.29230/ad.v2i1.2221>

- Cebula, R. J. (2001). *Impact of income-detection technology and other factors on aggregate income tax evasion: The case of the United States*. 54(219), 401–415.
- Connolly, R., Bannister, F., & Kearney, A. (2010). Government website service quality: A study of the Irish revenue online service. *European Journal of Information Systems*, 19(6), 649–667. <https://doi.org/10.1057/ejis.2010.45>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319–340.
- Desideria, E., & Ngadiman. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Dari Wajib Pajak Badan Tahun 2016-2017. *Jurnal Multiparadigma AKuntansi*, 1(2), 355–363.
- Directorate of Distance Education. (2012). *Research Methodology*. Excel BooksPrivate Limited.
- Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.). *Single Login untuk Wajib Pajak*. Retrieved October 5, 2020, from <https://www.pajak.go.id/id/artikel/single-login-untuk-wajib-pajak>
- Đurović-Todorović, J., Đorđević, M., & Ristić, M. (2018). Estimating the Determinants of Tax Evasion Using Empirical Data. *Зборник Радова Економског Факултета У Источном Сарајеву*, 1(16), 11. <https://doi.org/10.7251/zrefis1716011d>
- Fan, J., & Yang, W. (2015). Study on E-Government services quality: The

integration of online and offline services. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 8(3), 693–718. <https://doi.org/10.3926/jiem.1405>

Ferdian, T. (n.d.). *Pembelajaran di Balik Turunnya Pelaporan SPT Tahunan*.

[Www.Pajak.Go.Id](http://www.pajak.go.id). Retrieved October 5, 2020, from

<https://www.pajak.go.id/id/artikel/pembelajaran-di-balik-turunnya-pelaporan-spt-tahunan>

Fischer, C. M., Wartick, M., & Mark, M. M. (1992). Detection probability and taxpayer compliance: A review of the literature. *Journal of Accounting Literature*, 11, 1.

<http://proquest.umi.com/pqdlink?did=7572992&Fmt=7&clientId=36305&RQT=309&VName=PQD%5Cnhttp://www.mendeley.com/research/detection-probability-and-taxpayer-compliance-a-review-of-the-literature/>

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Intention and Behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley, Reading, MA.

Fuadi, A. O., & Mangoting, Y. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. 2(2), 452–470.

Ghani, H. H. A., Hamid, N. A., Sanusi, S., & Shamsuddin, R. (2020). *The Effect of Tax Knowledge , Compliance Costs , Complexity and Morale Towards Tax Compliance Among Self-Employed in Malaysia*. 12(1), 18–32.

Hapsari, I. (n.d.). *IT dan Basis Data, Tulang Punggung Reformasi Pajak*.

Www.Pajak.Go.Id. Retrieved October 5, 2020, from

<https://www.pajak.go.id/artikel/it-dan-basis-data-tulang-punggung-reformasi-pajak>

Haryono, S. (2017). *METODE SEM Untuk Penelitian Manajemen AMOS LISREL PLS* (H. Mintardja (ed.); 1st ed.). Luxima Metro Media.

Jatmiko, A. N. (2006). *PENGARUH SIKAP WAJIB PAJAK PADA PELAKSANAAN SANKSI DENDA, PELAYANAN FISKUS DAN KESADARAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Universitas Diponegoro.

Kothari, C. R. (1990). *Research Methodology Methods and Techniques* (2nd ed.). New Age International (P) Limited.

[file:///C:/Users/youhe/Downloads/kdoc\\_o\\_00042\\_01.pdf](file:///C:/Users/youhe/Downloads/kdoc_o_00042_01.pdf)

Kusuma, H. (2018). *Tingkat Kepatuhan Pajak Masyarakat RI Masih Rendah*.

Finance.Detik.Com. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4214299/tingkat-kepatuhan-pajak-masyarakat-ri-masih-rendah>

Lado, Y. O., & Budiantara, M. (2018). *PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PEGAWAI NEGERI SIPIL DENGAN PEMAHAMAN INTERNET SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI ( Studi Kasus pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY)*. *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, 4(1), 59. <https://doi.org/10.26486/jramb.v4i1.498>

- Mahfud, Arfan, M., & Abdullah, S. (2017). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Pada Koperasi Di Kota Banda Aceh)*. 6(3), 1–9.
- Mintje, M. S. (2016). Pengaruh Sikap, Kesadaran, Dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik (Umkm) Dalam Memiliki (Npwp) (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik Umkm Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Manado). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 1031–1043.  
<https://doi.org/10.35794/emba.v4i1.11851>
- Mulyodiwarno, N. (2018). *Menakar Kesetaraan Hak dan Kewajiban Perpajakan di Indonesia* (M. R. U. D. Tambunan (ed.); 1st ed.). Rajawali Pers.
- Mustikasari, E. (2007). *KAJIAN EMPIRIS TENTANG KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI PERUSAHAAN INDUSTRI PENGOLAHAN DI SURABAYA*.
- Narimawati, U., & Sarwono, J. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM)* (A. Prabawati (ed.)). C.V ANDI OFFSET (Penerbit ANDI).
- Narimawati, U., & Sarwono, J. (2017). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Kovarian dengan Lisrel dan AMOS untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi* (D. A. Halim & Suryati (eds.)). Salemba Empat.

- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods; Qualitative and Quantitative Approaches Seventh Edition*. In *Pearson*. Pearson Education Limited.
- News, R. D. (2020). *Anda Tidak Bisa Akses DJP Online? Ini Kata Ditjen Pajak*. News.Ddtc.Co.Id. [https://news.ddtc.co.id/anda-tidak-bisa-akses-djp-online-ini-kata-ditjen-pajak-25971?page\\_y=0](https://news.ddtc.co.id/anda-tidak-bisa-akses-djp-online-ini-kata-ditjen-pajak-25971?page_y=0)
- Palil, M. R., & Mustapha, A. F. (2011). Determinants of Tax Compliance in Asia : A case of Malaysia. *European Journal of Social Sciences*, 24(1), 1–32.
- Pandey, P., & Pandey, M. M. (2015). *Research methodology : Tools and Techniques*. Bridge Center. <https://doi.org/10.1177/026921559000400201>
- Prasetyo, A. (2016). *Konsep dan Analisis Rasio Pajak* (F. Fathurizqi (ed.)). PT Elex Media Komputindo.
- Qadar, S., Moazzam, A., & Ansari, N. (2015). *E-Tax Website Quality: An Evaluation Framework*. 16, 38–48.
- Ramadhan, A. (2020). *Tiga Mantan Pegawai Pajak Divonis Bersalah dalam Kasus Suap Restitusi Pajak*. Kompas.Com. <https://nasional.kompas.com/read/2020/07/06/22114091/tiga-mantan-pegawai-pajak-divonis-bersalah-dalam-kasus-suap-restitusi-pajak>
- Rika, H. (2020). *DJP Ungkap Sebab Rasio Pajak 2019 Turun Jadi 10,7 Persen*. [Www.Cnnindonesia.Com](http://www.cnnindonesia.com). <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200211205100-532-473761/djp-ungkap-sebab-rasio-pajak-2019-turun-jadi-107-persen>



- Saha, P., Nath, A. K., & Salehi-Sangari, E. (2012). Evaluation of government e-tax websites: An information quality and system quality approach. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(3), 300–321.  
<https://doi.org/10.1108/17506161211251281>
- Sandyputra, C. C., & Nurkhamid, M. (2017). *Faktor - Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan di Sektor Perikanan*. 10(2), 24–42.
- Sarwono, J. (2012). *PATH ANALYSIS dengan SPSS*. PT Elex Media Komputindo.
- Schwanke, A. (2016). Tax technology: A brave new world. *International Tax Review*, 30.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true%7B&%7Ddb=bth%7B&%7DAN=118047828%7B&%7Dsite=ehost-live>
- Schwanke, A. (2017). Technology Helping to Tackle Tax Fraud Across Sharing Economy. *International Tax Review*, 1–4.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business* (6th ed.). John Wiley & Sons Ltd.
- Sidik, S. (2018). *Tax Ratio Masih Rendah, Sri Mulyani Ajak Masyarakat Makin Sadar Pajak*. Tribunnews.Com.  
<https://www.tribunnews.com/bisnis/2018/11/09/tax-ratio-masih-rendah-sri-mulyani-ajak-masyarakat-makin-sadar-pajak>
- Subroto, G. (2020). *PAJAK DAN PENDANAAN PERADABAN INDONESIA*. PT

Elex Media Komputindo.

- Sudrajat, A., & Ompusunggu, A. P. (2015). Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan JRAP*, 2(2), 193–202.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sundah, E. W., & Toly, A. A. (2014). Pengaruh Kemudahan Sistem Self Assessment, Sosialisasi Sistem Perpajakan, Dan Pelayanan Kantor Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Tulungagung Tahun 2014. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 1–6.
- Tjondro, E., Prayogo, E. K., & Amanda, Y. (2019). The Influence of E-Tax User Satisfaction on Perception of Service Tax Climate and Overall Satisfaction. *Journal of Accounting Finance and Auditing Studies (JAFAS)*, 5(4), 15–34. <https://doi.org/10.32602/jafas.2019.35>
- Umar, H. (2019). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis (Kedua)*. Rajawali Pers.
- Utama, R. A., Sandra, A., & Sangaji, J. (2014). *Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Akibat Perubahan UU PPh no.36/2008*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Utantoro, A. (2016). *Kepatuhan Wajib Pajak Indonesia Masih Rendah*.  
MediaIndonesia.Com. <https://mediaindonesia.com/read/detail/73228-kepatuhan-wajib-pajak-indonesia-masih-rendah>
- Walliman, N. (2011). *Research Methods The Basics Nicholas*. Routledge.
- Wardana, A. K. (2020). *Mengenal DJP Online yang Kini Memudahkan Wajib Pajak Beri Laporan SPT* Artikel ini telah tayang di [tribun-timur.com](http://tribun-timur.com) dengan judul *Mengenal DJP Online yang Kini Memudahkan Wajib Pajak Beri Laporan SPT*. Makassar.Tribunnews.Com.  
<https://makassar.tribunnews.com/2020/02/25/mengenal-djp-online-yang-kini-memudahkan-wajib-pajak-beri-laporan-spt>
- Widjaja, P. H., & Trisnawati, E. (2012). Potensi Wajib Pajak Orang Pribadi dan Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan. *Jurnal Akuntansi, Volume 12,(2)*, 675–700.
- Wijanto, S. H. (2008). *Structural equation modeling dengan Lisrel 8.8*. Graha Ilmu.
- Witte, A. D., & Woodbury, D. F. (1985). THE EFFECT OF TAX LAWS AND TAX ADMINISTRATION ON TAX COMPLIANCE: THE CASE OF THE U.S. INDIVIDUAL INCOME TAX. *National Tax Journal*, 38(1), 13.  
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/effect-tax-laws-administration-on-compliance-case/docview/207224743/se-2?accountid=45753>
- Yadinta, P. A. F., Mulyadi, J., & Suratno. (2018). Kualitas Pelayanan Fiskus ,

Dimensi Keadilan , Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak  
Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan JRAP Vol.*, 5(2),  
201–212.

[jrap.univpancasila.ac.id/index.php/JRAP/article/download/284/129%0Apit\\_yadinta@yahoo.com](http://jrap.univpancasila.ac.id/index.php/JRAP/article/download/284/129%0Apit_yadinta@yahoo.com)