

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hikmat, berkat, kesehatan dan kekuatan yang telah diberikan oleh-nya. Sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Sikap Menerima Kebijakan dan Perilaku Penggunaan Pelayanan *Online* Direktorat Jenderal Pajak Diperkuat Oleh *Coronaphobia* dan Eksposur Berita Covid-19 di Kota Surabaya” ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Strata Satu Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya dukungan berupa bimbingan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M selaku Executive Director dan Associate Dean Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Ibu Vierly Ananta Upa, S.E., M.SA., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan selaku Penasehat Akademik Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
3. Ibu Renna Magdalena, S.T., S.E., M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, dukungan, dan semangat kepada penulis dalam proses penulisan Tugas Akhir.

4. Ibu Josephine Kurniawan Tjahjono, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, masukan, dukungan, dan semangat kepada penulis dalam proses penulisan Tugas Akhir.
5. Semua dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
6. Staf karyawan yang telah berperan dalam membantu penulis dalam kegiatan administratif selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
7. Orang Tua dan keluarga yang memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang yang luar biasa kepada penulis selama berkuliah.
8. Emilia Ambarwati Sutanto yang selalu memberikan semangat, motivasi dan doa selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Akhir kata, penulis menyadari penuh bahwa terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini, oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk penelitian ini. Semoga melalui Tugas Akhir ini dapat membantu dan bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Surabaya, 19 Oktober 2022



Jordan Miracle Hardiansyah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN KEASILAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ivv
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI .....	4
DAFTAR GAMBAR.....	8
DAFTAR TABEL .....	9
DAFTAR LAMPIRAN .....	11
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>12</b>
1.1. Latar Belakang.....	12
1.2. Batasan Masalah .....	21
1.3. Rumusan Masalah .....	22
1.4. Tujuan Penelitian.....	22
1.5. Manfaat Penelitian.....	23
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	23
1.6. Sistematika Penulisan.....	25
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>27</b>
2.1. Landasan Teori .....	27
2.1.1. <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i> .....	27
2.1.2. Teori Kepatuhan Perpajakan ( <i>Tax Compliance Theory</i> ) .....	28
2.1.3. <i>Creative Destruction Theory</i> .....	29
2.1.4. Akuntabilitas.....	30
2.1.5. Akuntansi Keperilakuan .....	32
2.1.6. Sosialisasi Pajak.....	33
2.1.7. Eksposur Berita Covid-19.....	37

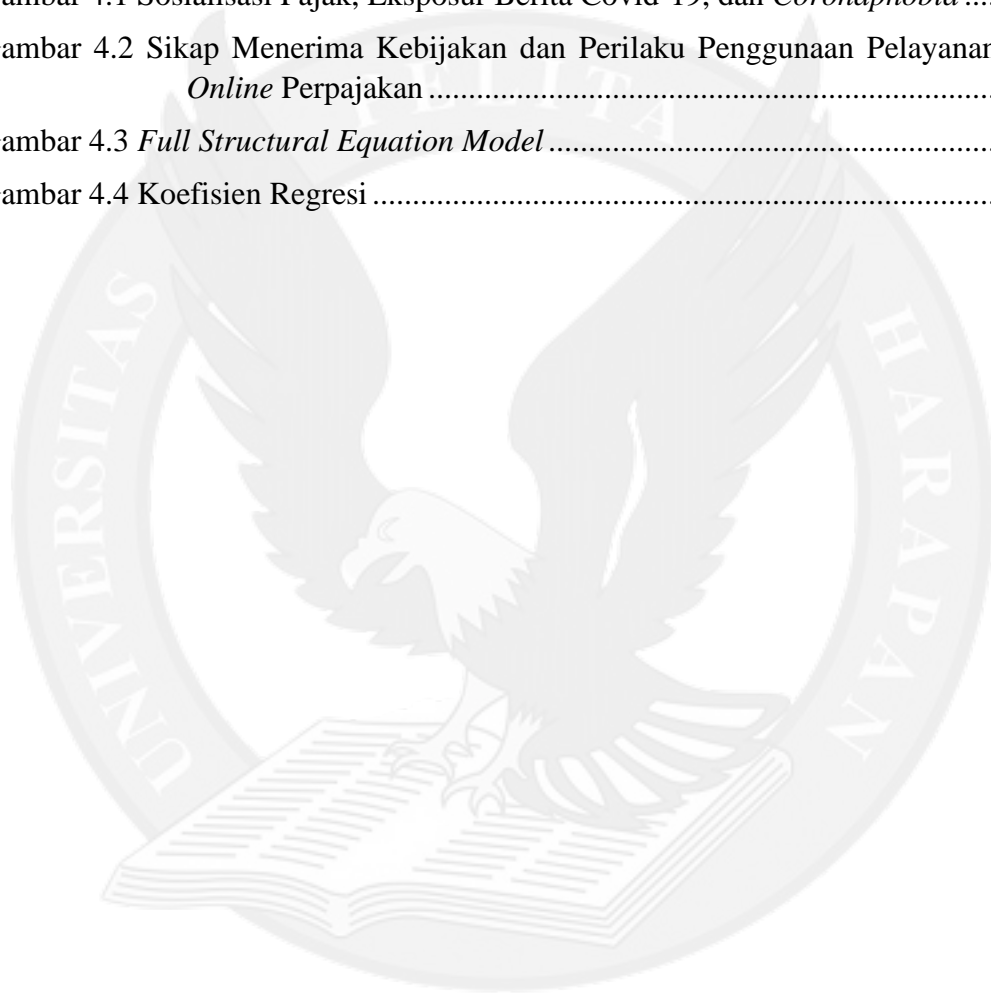
2.1.8. <i>Coronaphobia</i> .....	38
2.1.9. Sikap terhadap Pelayanan <i>Online</i> Perpajakan .....	42
2.1.10. Perilaku Penggunaan Layanan <i>Online</i> Pajak .....	43
2.2. Penelitian Terdahulu .....	45
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	48
2.3.1. Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Sikap Menerima Kebijakan .....	48
2.3.2. Pengaruh Eksposur Berita Covid-19 Terhadap Sikap Menerima Kebijakan dan Perilaku Penggunaan Pelayanan <i>Online</i> Direktorat Jenderal Pajak .....	49
2.3.3. Pengaruh Sikap Menerima Kebijakan Terhadap Perilaku Penggunaan Pelayanan <i>Online</i> Perpajakan .....	49
2.3.4. Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Sikap Menerima Kebijakan Diperkuat Oleh Eksposur Berita Covid-19 .....	50
2.3.5. Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Sikap Menerima Kebijakan Diperkuat Oleh <i>Coronaphobia</i> .....	51
2.4. Model Penelitian .....	53
2.5. Bagan Alur Berpikir .....	54
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>55</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	55
3.2. Populasi dan Sampel .....	56
3.1.1. Populasi .....	56
3.1.2. Sampel .....	57
3.2. Metode Pengumpulan Data .....	58
3.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	58
3.3.1. Definisi Operasional .....	59
3.3.2. Pengukuran Variabel .....	63
3.4. Metode Analisis Data .....	63
3.4.1. Pengolahan Data .....	63
3.4.2. Uji Alat Ukur Kuesioner .....	64
3.4.2.1. Uji Validitas .....	65
3.4.2.2. Uji Realibilitas .....	65
3.4.3. Statistik Deskriptif .....	66

3.4.4. Uji Normalitas .....	67
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>78</b>
4.1. Gambaran Umum .....	78
4.2. Analisis Data .....	81
4.2.1. Uji Alat Ukur Kuesioner.....	81
4.2.1.1. <i>Pilot Test</i> Sosialisasi Pajak .....	81
4.2.1.2. <i>Pilot Test</i> Eksposur Berita Covid-19 .....	82
4.2.1.3. <i>Pilot Test Coronaphobia</i> .....	83
4.2.1.4. <i>Pilot Test</i> Sikap Menerima Kebijakan .....	84
4.2.1.5. <i>Pilot Test</i> Perilaku Penggunaan Pelayanan <i>Online</i> Perpajakan 85	
4.2.2. Statistik Deskriptif .....	86
4.2.2.1. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Sosialisasi Pajak .....	87
4.2.2.2. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Eksposur Berita Covid-19 ...	88
4.2.2.3. Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>Coronaphobia</i> .....	89
4.2.2.4. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Sikap Terhadap Kebijakan ..	90
4.2.2.5. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Perilaku Penggunaan Pelayanan <i>Online</i> Perpajakan .....	91
4.2.3. Uji Validitas dan Realibilitas .....	92
4.2.3.1. Uji Validitas dan Realibilitas Sosialisasi Pajak .....	92
4.2.3.2. Uji Validitas dan Realibilitas Eksposur Berita Covid-19 .....	93
4.2.3.3. Uji Validitas dan Realibilitas <i>Coronaphobia</i> .....	94
4.2.3.4. Uji Validitas dan Realibilitas Sikap Menerima Kebijakan .....	95
4.2.3.5. Uji Validitas dan Realibilitas Perilaku Penggunaan Pelayanan <i>Online</i> Perpajakan.....	96
4.2.4. Evaluasi Normalitas Data .....	97
4.2.4.1. Evaluasi <i>Outliers</i> .....	99
4.2.4.1.1. <i>Univariate Outliers</i> .....	99
4.2.4.1.2. <i>Multivariate Outliers</i> .....	100
4.2.4.1.3. Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i> .....	101
4.2.4.2. Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> )	

4.2.4.2.1. Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	102
4.2.4.2.2. Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen .....	104
4.2.4.3. Uji Model Tahap Awal .....	105
4.2.4.4. Hasil Pengujian Hipotesis .....	107
4.2.4.5. Nilai R Square.....	108
4.2.4.6. Analisis Sikap Menerima Kebijakan .....	109
4.2.4.7. Analisis Perilaku Penggunaan Fasilitas <i>Online</i> Perpajakan .....	112
4.3. Pembahasan .....	114
4.3.1. Sosialisasi Pajak Berpengaruh Signifikan terhadap Sikap Menerima Kebijakan. ....	114
4.3.2. Sosialisasi Pajak Berpengaruh Signifikan terhadap Perilaku Penggunaan Pelayanan <i>Online</i> Perpajakan.....	115
4.3.3. Sikap Menerima Kebijakan Berpengaruh Signifikan Terhadap Perilaku Penggunaan Pelayanan <i>Online</i> Perpajakan .....	120
4.3.4. Sosialisasi Pajak Berpengaruh Signifikan terhadap Sikap Menerima Kebijakan diperkuat oleh Eksposur Berita Covid-19 .....	121
4.3.5. Sosialisasi Pajak Berpengaruh Signifikan terhadap Sikap Menerima Kebijakan diperkuat oleh <i>Coronaphobia</i> .....	126
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>131</b>
5.1. Simpulan.....	131
5.2. Implikasi .....	133
5.2.1. Implikasi Teori.....	133
5.2.2. Implikasi Empiris.....	134
5.3. Rekomendasi .....	136
5.3.1. Rekomendasi Teoritis .....	136
5.3.2. Rekomendasi Praktis .....	137
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>138</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penyebaran Berita Covid-19.....	15
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	53
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	54
Gambar 3.1 Diagram Alur.....	71
Gambar 4.1 Sosialisasi Pajak, Eksposur Berita Covid-19, dan <i>Coronaphobia</i> .....	102
Gambar 4.2 Sikap Menerima Kebijakan dan Perilaku Penggunaan Pelayanan <i>Online Perpajakan</i> .....	104
Gambar 4.3 <i>Full Structural Equation Model</i> .....	106
Gambar 4.4 Koefisien Regresi .....	107

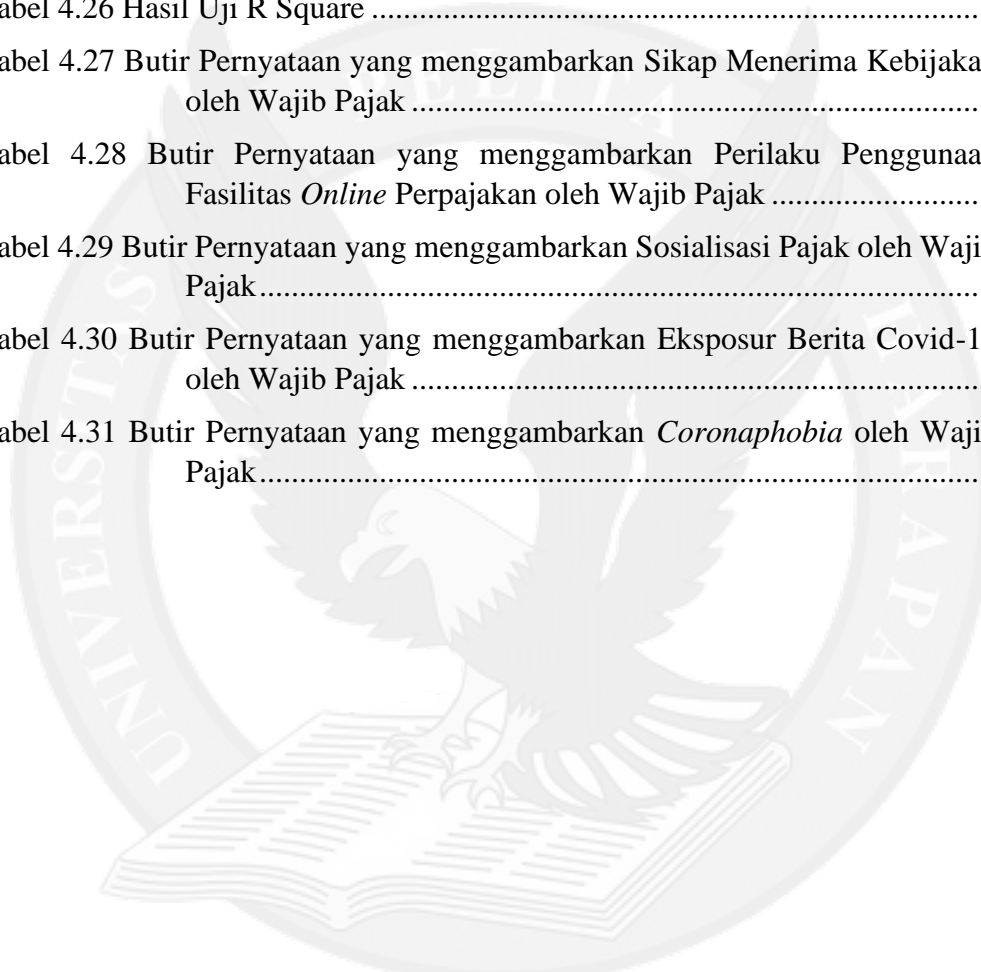


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kriteria Layanan <i>Online</i> Perpajakan dan <i>Mobile Shopping</i> .....	17
Tabel 1.2 Eksposur Berita Covid-19 Sepanjang tahun 2020-2022 .....	18
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> .....	63
Tabel 3.2 Klasifikasi Interval Kelas.....	67
Tabel 3.3 Konversi Diagram Alur.....	72
Tabel 3.4 Indeks Pengujian Sebuah Kelayakan Model.....	76
Tabel 4.1 Penyebaran dan Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	79
Tabel 4.2 Karakteristik Responden (Usia) .....	79
Tabel 4.3 Karakteristik Responden (Jenis Kelamin).....	80
Tabel 4.4 <i>Pilot Test</i> Sosialisasi Pajak .....	82
Tabel 4.5 <i>Pilot Test</i> Eksposur Berita Covid-19 .....	83
Tabel 4.6 <i>Pilot Test Coronaphobia</i> .....	84
Tabel 4.7 <i>Pilot Test</i> Sikap Menerima Kebijakan .....	85
Tabel 4.8 <i>Pilot Test</i> Perilaku Penggunaan Pelayanan <i>Online</i> Perpajakan .....	86
Tabel 4.9 Pembagian Interval Kelas .....	87
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Sosialisasi Pajak.....	87
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Eksposur Berita Covid-19.....	88
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif <i>Coronaphobia</i> .....	89
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Sikap Menerima Kebijakan .....	90
Tabel 4.14 Statistik Deskriptif Perilaku Penggunaan Pelayanan <i>Online</i> Perpajakan .....	91
Tabel 4.15 Uji Validitas dan Realibilitas Sosialisasi Pajak .....	92
Tabel 4.16 Uji Validitas dan Realibilitas Eksposur Berita Covid-19 .....	93
Tabel 4.17 Uji Validitas dan Realibilitas <i>Coronaphobia</i> .....	94
Tabel 4.18 Uji Validitas dan Realibilitas Sikap menerima kebijakan .....	95
Tabel 4.19 Uji Validitas dan Realibilitas Perilaku Penggunaan Pelayanan <i>Online</i> Perpajakan .....	96
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas Data.....	98
Tabel 4.21 <i>Z-Score</i> .....	100
Tabel 4.22 <i>Mahalanobis Distance</i> .....	101



Tabel 4.22 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Sosialisasi Pajak, Eksposur Berita Covid-19 dan <i>Coronaphobia</i> .....	103
Tabel 4.23 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Sikap Menerima Kebijakan dan Perilaku Penggunaan Pelayanan <i>Online</i> Perpajakan .....	104
Tabel 4.24 Tabel Uji Kelayakan .....	106
Tabel 4.25 Hasil Pengujian Hipotesis .....	107
Tabel 4.26 Hasil Uji R Square .....	109
Tabel 4.27 Butir Pernyataan yang menggambarkan Sikap Menerima Kebijakan oleh Wajib Pajak .....	110
Tabel 4.28 Butir Pernyataan yang menggambarkan Perilaku Penggunaan Fasilitas <i>Online</i> Perpajakan oleh Wajib Pajak .....	112
Tabel 4.29 Butir Pernyataan yang menggambarkan Sosialisasi Pajak oleh Wajib Pajak .....	117
Tabel 4.30 Butir Pernyataan yang menggambarkan Eksposur Berita Covid-19 oleh Wajib Pajak .....	123
Tabel 4.31 Butir Pernyataan yang menggambarkan <i>Coronaphobia</i> oleh Wajib Pajak .....	128



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: TABEL PENELITIAN TERDAHULU .....	144
LAMPIRAN B: LAPORAN HASIL OBSERVASI (PRASURVEY).....	157
LAMPIRAN C: KONSTRUKSI VARIABEL, INDIKATOR, DAN PERNYATAAN.....	158
LAMPIRAN D: TABEL KUESIONER .....	160
LAMPIRAN E: HASIL UJI PILOT .....	165
LAMPIRAN F: HASIL STATISTIK DESKRIPTIF .....	170
LAMPIRAN G: HASIL UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS .....	172
LAMPIRAN H: HASIL OUTPUT AMOS.....	177

