

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pandemi Covid-19 telah melanda dunia sejak tahun 2020, pandemi ini telah merusak berbagai sektor penting di Indonesia seperti sektor perjalanan, pariwisata, dan berbagai sektor lainnya. Situasi yang terjadi selama hampir dua tahun telah mempercepat pemerintah mengubah sistem dalam proses pelaporan pajak untuk tiap wajib pajak di Indonesia (Padyanoor, 2020). Pemerintah dalam peraturannya memaksa seluruh wajib pajak yang telah terbiasa melaporkan kewajiban perpajakannya di kantor Direktorat Jenderal Pajak secara luring untuk mempertimbangkan kembali kebiasaan mereka menjadi pelaporan secara daring. Perubahan yang terjadi dikarenakan protokol kesehatan yang diperketat bagi Wajib Pajak yang menyebabkan pelaporan luring berubah ke arah pelaporan secara daring.

Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan mencatat hingga 22 April 2021 sebanyak 11.908.806 surat pemberitahuan SPT tahunan orang pribadi telah diterima. Pelaporan ini dibagi menjadi daring dan luring. Daring sebanyak 11.383.160 laporan (95.6%) menggunakan kanal *e-filing* dan sisanya melalui luring sebanyak 542.646 laporan (4.4%) yang masih manual atau lewat pelayanan langsung di kantor pelayanan pajak (KPP). Faktanya, menurut Kepala KPP Pratama Jakarta, kondisi dilapangan menunjukkan bahwa setiap pelaporan *online* tidak selalu dilakukan dengan Wajib Pajak sendiri, melainkan Wajib Pajak dapat datang ke kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk dilakukan asistensi

pelaporan SPT dengan sistem *online* (Putri, 2022). Berdasarkan observasi peneliti (Lampiran B), pada saat melakukan program magang di Kantor Wilayah Jawa Timur I, yang bertempat di kota Surabaya menunjukkan Wajib Pajak berdatangan ke kantor pajak untuk dilakukan asistensi pengisian SPT *online*.

Direktorat Jenderal Pajak juga telah membuat aturan yang melarang Wajib Pajak yang ingin melaporkan perpajakannya ke kantor (Rika, 2020). Tercatat hingga Maret 2022, tingkat kematian dari orang yang terinfeksi *coronavirus* sebanyak 2.892 orang yang meninggal dengan tingkat *fatality rate* 2,5% (Farm, 2022). Pandemi menyebabkan Direktorat Jenderal Pajak pada bulan maret 2020 melarang Wajib Pajak untuk datang ke kantor pajak dan memberikan solusi kepada Wajib Pajak agar menggunakan Pelayanan *online* perpajakan. Bentuk dari pelaporan yang dilakukan oleh para Wajib Pajak orang pribadi menggunakan layanan *online* perpajakan *e-form* dan *e-filing*.

Menurut Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Pajak telah menerbitkan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang tata cara penyampaian, penerimaan, dan pengolahan surat pemberitahuan (SPT). Salah satu pokok perubahan penting dalam PER-02 ini adalah mengenai kewajiban penyampaian SPT melalui *e-filing* untuk meringankan beban administrasi wajib pajak sehingga diharapkan dapat membantu meningkatkan kemudahan berusaha. Perilaku penggunaan layanan perpajakan secara *online*, dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah sikap menerima kebijakan pemerintah karena kondisi pandemi yang mengakibatkan perubahan pada interaksi antar manusia. Pandemi Covid-19 mengakibatkan banyaknya

korban meninggal dan meninggalkan bekas trauma yang cukup berarti bagi penderitanya.

Sosialisasi perpajakan merupakan sebuah langkah yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan penyuluhan, pengertian, informasi serta pembinaan bagi masyarakat calon wajib pajak atau seorang yang telah dikategorikan sebagai wajib pajak (Noviana *et al.*, 2020). Sosialisasi perpajakan telah gencar dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Khususnya, mengenai segala sesuatu yang memiliki hubungan antara perpajakan dan perundang-undangan. Dalam hal pelayanan pelaporan SPT Tahunan, para wajib pajak (WP) diberikan kemudahan melalui aplikasi *webbase* yang bisa diisi sebagai laporan yaitu aplikasi *e-filing*.

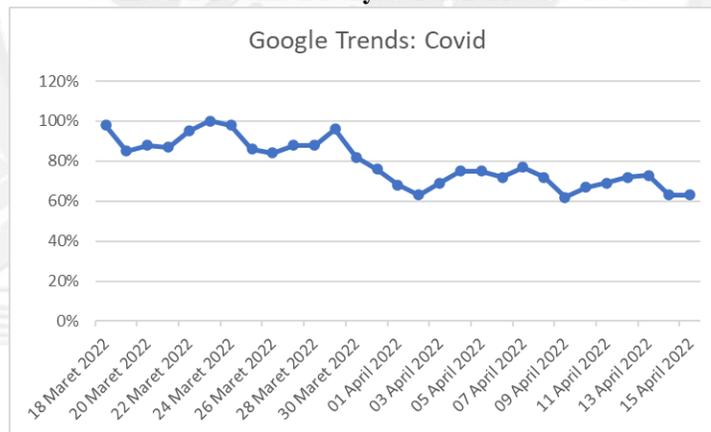
Sosialisasi perpajakan yang kurang akan berakibat pada rendahnya wawasan yang dimiliki oleh wajib pajak (Burhan, 2015). Kurangnya wawasan yang dimiliki oleh wajib pajak ini menyebabkan wajib pajak tidak memahami informasi berbagai kemudahan dalam melakukan kewajiban perpajakan. Sosialisasi yang memberikan informasi tersebut ditujukan bagi wajib pajak agar kemudahan dan berbagai manfaat dapat dirasakan ketika menggunakan *e-filing*. Sosialisasi dalam memberikan informasi berguna untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak terkait penggunaan *e-filing*.

Direktorat Jenderal Pajak memberikan sosialisasi penggunaan *e-filing* menggunakan berbagai media sebagai alat memberikan materi-materi cara pelaporan kewajiban perpajakan wajib pajak menggunakan *e-filing* (Kemenag, 2015). Pemerintah melakukan sosialisasi penggunaan layanan perpajakan *online* untuk pengisian laporan SPT Tahunan milik Wajib Pajak. Data yang bersumber dari kanal *Youtube* milik Direktorat Jenderal Pajak sebelum pandemi dan setelah pandemi telah memiliki

sebanyak 416 video yang telah diunggah. Selain itu, Direktorat Jenderal Pajak memiliki akun pada *Instagram* dan telah menyebarkan informasi perpajakan sebesar 1941 unggahan selama pandemi (Maret 2020 – Juli 2022).

Sejak terjadinya pandemi di Indonesia, hampir seluruh portal berita dan media sosial mengeluarkan berita terkini mengenai pandemi ini. Menurut Shufford *et al.* (2021) kurangnya komunikasi tatap muka yang diberlakukan oleh pemerintah, membuat konsumsi media dan alat digital meningkat karena kebutuhan individu akan informasi dan komunikasi. Hingga bulan Maret 2022, melalui data *google trends* menunjukkan sebesar 55% pencarian terkait berita covid masih tinggi. Artinya, penyebaran berita Covid-19 masih memiliki pengaruh yang signifikan. Dapat dilihat pada Gambar 1.1 Jumlah Penyebaran Berita Covid-19.

Gambar 1.1 Jumlah Penyebaran Berita Covid-19.



Sumber: Data Diolah dari Google Trends (2022)

Data perbulan Maret 2022 di Indonesia menunjukkan sebesar 5,59 juta orang telah terinfeksi oleh *coronavirus* dan data kematian sebesar 149 ribu orang (Hopkins, 2022). Besarnya jumlah orang yang terinfeksi ini memunculkan jenis kecemasan baru yang lebih spesifik pada Covid-19 dengan nama *coronaphobia*. Ketika menghadapi

bahaya atau keadaan darurat yang dipicu oleh epidemi, orang mengalami kondisi psikologis negatif yang berbeda, seperti takut, *coronaphobia*, atau panik. *Coronaphobia* memiliki kecenderungan rasa khawatir, cemas dan takut akan bermasalah dengan penyakit yang diderita (Wibowo, 2020). Tersebar luasnya berita terkait *coronavirus* di Indonesia menyebar dengan cepat sehingga dari berita ini membuat pelaporan pada tahun 2020 diundur dari periode pelaporan (Widyastuti, 2020).

Penelitian mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak telah dilakukan sebelumnya. Menurut Dharmas dan Suardana (2014) meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Sari *et al.* (2020) yang meneliti tentang pengaruh sosialisasi pajak terhadap realisasi penerimaan pajak dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel *intervening*. Sejauh yang diketahui, belum ditemukan penelitian mengenai *coronaphobia* dan eksposur berita Covid-19 terhadap penggunaan layanan *online* perpajakan melalui sikap menerima kebijakan pemerintah di Indonesia.

Penelitian Chopdar *et al.* (2022) meneliti mengenai pengaruh *coronaphobia* dan eksposur berita Covid-19 terhadap penggunaan Pelayanan belanja *online*. Layanan belanja *online* memiliki kesamaan dengan layanan *online* perpajakan. Keduanya, menggunakan sebuah *website*, untuk melakukan transaksi menggunakan *m-banking*, *virtual account* dan *bank* dan berbagai cara untuk mengakses dapat dilakukan dimana saja. Persamaan lebih rinci dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Kriteria Layanan Online Perpajakan dan Mobile Shopping

No	Persamaan	Layanan online Pajak	Mobile shopping
1	Hardware	Media elektronik, seperti <i>smartphone</i> , komputer, laptop, dan berbagai alat elektronik yang terhubung internet	<i>Mobile shopping</i> dapat media elektronik, seperti <i>smartphone</i> , komputer, laptop, dan berbagai alat elektronik yang terhubung internet
2	Software	<i>E-system</i> yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu <i>e-filing</i> , <i>e-form</i> , <i>e-registrasi</i> dan <i>e-billing</i> yang berbasis internet. Terbaru yang disediakan yaitu Pelayanan <i>customer service</i> berupa Kring Pajak, Surel Pajak, <i>Telegram</i> , <i>Instagram</i> , <i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> , dan <i>Website</i> .	Website yang digunakan Lazada, Bukalapak, dan Tokopedia.
3	Koneksi	Layanan <i>online</i> pajak dapat terhubung ke dalam sistem melalui internet. Semua kegiatan dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun para pengguna akan menggunakan layanan	<i>Mobile shopping</i> dapat terhubung ke dalam <i>marketplace</i> melalui internet. Semua kegiatan dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun para pengguna akan menggunakan layanan
4	Keamanan	Keamanan data dilindungi oleh pemerintah.	Keamanan data dilindungi oleh penyedia layanan <i>m-shopping</i> .
5	Kemudahan Transaksi	Melalui Pelayanan <i>e-Billing</i> , sebuah kode <i>billing</i> untuk proses pembayaran pajak secara <i>online</i> . Dengan <i>e-Billing</i> ini, wajib pajak dapat membayar sendiri pajaknya melalui <i>e-money</i> atau transaksi keuangan digital lainnya seperti <i>mobile banking</i> , <i>internet banking</i> , dan mesin atm. Bisa juga pembayarannya di bank atau kantor pos. <i>E-Billing</i> berfungsi sebagai pengganti Surat Setoran Pajak atau SSP.	<i>Mobile payment application</i> adalah layanan perbankan yang dapat digunakan pada <i>smartphone</i> . Aplikasi <i>mobile commerce</i> ini bisa diakses kapan pun pengguna berada. Saat melakukan transaksi pembayaran tidak perlu repot melalui bank, karena pengguna bisa membayarnya langsung melalui <i>m-banking</i> .

Sumber: Data Diolah dari sab.id (2022) dan pajakku (2022)

Penelitian ini menggunakan variabel *coronaphobia* karena menurut penelitian yang dilakukan oleh Arpaci, *et al.* (2020) menyatakan bahwa *coronaphobia* yang timbul karena efek pandemi Covid-19 perlu untuk dimasukkan dalam model penelitian yang menguji variabel pelayanan *online* untuk memberikan wawasan baru. Penelitian ini meneliti penggunaan Pelayanan *online* khususnya bidang perpajakan. *Coronaphobia* yang dialami oleh wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dapat mempercepat dukungan dan realisasi penggunaan melalui Pelayanan *online* pajak yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Eksposur berita Covid-19 adalah sebuah kondisi dimana seseorang tidak mencari berita namun

mendengar, membaca dan melihat berita covid-19 diluar kuasanya sendiri Chopdar, *et al.* (2022). Eksposur berita *Covid-19* juga dapat menjadi pengingat bagi pembacanya terutama bagi wajib pajak untuk selalu mematuhi protokol kesehatan dengan sikap dan perilaku penggunaan Pelayanan *online* pajak dalam hal memenuhi kewajiban perpajakannya. Dari sisi wajib pajak, dapat meningkatkan kewaspadaan atas *coronavirus* yang diberitakan melalui berbagai media pemberitaan sehingga diwajibkan dan mempercepat untuk penggunaan pelaporan secara daring. Para wajib pajak ini berusaha untuk melindungi diri sendiri dari penyakit Covid-19. Dapat dilihat pada Tabel 1.1 Jumlah berita covid dengan #covid19 sepanjang tahun 2020 hingga 2022.

Tabel 1.2 Eksposur Berita Covid-19 Sepanjang tahun 2020-2022

No	Sumber	Jumlah Unggah
1	Instagram	28.600.000
2	Facebook	15.000.000
3	Kompas.com	9.170.000
4	Tempo.co	267.000
5	Tribunnews	178.000

Sumber: Data diolah (2022)

Pada bulan Februari dan Maret 2022 terjadi gelombang Covid-19 ketiga di Indonesia (Gunawan, 2022). Faktor ini yang mempengaruhi sikap dan perilaku penggunaan layanan *online* perpajakan, terutama yang berkaitan dengan usaha dari Direktorat Jenderal Pajak dan faktor sosialisasi pajak, eksposur berita serta *coronaphobia* perlu dilakukan mengingat penelitian ini membedakan antara perilaku dan sikap wajib pajak untuk memperoleh gambaran yang komprehensif. Sikap berbeda dengan perilaku. Perilaku menunjukkan telah terjadinya tindakan nyata melakukan kegiatan, sedangkan sikap menunjukkan penerimaan terhadap suatu kebijakan (Dethan

& Suariyani, 2017). Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini menguji pengaruh *coronaphobia*, eksposur berita Covid-19, dan sosialisasi pajak terhadap sikap dan perilaku penggunaan Pelayanan *online* perpajakan.

Penutupan Pelayanan perpajakan secara *offline* membuat seluruh kegiatan diberhentikan dan berubah menjadi layanan *online*. Pelayanan *online* perpajakan muncul hal-hal baru, seperti pengambilan nomor antrian secara *online*, penggunaan berbagai media pembayaran, dan kring pajak yang disediakan untuk menjawab berbagai permasalahan perpajakan Wajib Pajak. Di wilayah Jawa Timur, khususnya wilayah kota Surabaya merupakan wilayah terbesar kedua setelah kota Jakarta, di Indonesia. Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di kota Surabaya tercatat hingga 2021 sebesar 344.449. Besarnya jumlah Wajib Pajak tersebut masih belum seluruhnya menggunakan Pelayanan *online* perpajakan.

Penelitian ini akan mengambil sampel di kota Surabaya juga memiliki berbagai alasan lainnya, yaitu tingkat upah minimum para pekerja di Surabaya termasuk tinggi, sebesar Rp. 4.375.479,- (Wikanto, 2021). Tingkat upah tersebut jika dihitung tahunan akan melampaui batas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak). Alasan kedua kota Surabaya sempat menjadi salah satu kota yang mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah, karena tingginya penyebaran *coronavirus* yang menimbulkan banyak orang terinfeksi (Farm, 2022). Tingginya tingkat penyebaran *coronavirus* di kota Surabaya memaksa para wajib pajak melakukan pelaporan kewajibannya dengan menggunakan Pelayanan *online* pajak.

Dalam penelitian ini, sikap digunakan sebagai variabel *intervening*, penggunaan variabel sikap terhadap penggunaan Pelayanan *online* perpajakan dalam

penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sudut pandang Wajib Pajak terhadap kebijakan pemerintah (senang atau tidak senang). Hasil akhir akan menunjukkan perilaku penggunaan Pelayanan *online* perpajakan adalah hal yang menentukan keberhasilan suatu kebijakan, namun diharapkan dalam penelitian ini pemerintah juga mampu mengetahui sikap Wajib Pajak terhadap kebijakan yang diambil sebagaimana bentuk kedaulatan Republik Indonesia. Pendapat dari rakyat juga suatu hal penting yang harus dilibatkan dalam kebijakan pemerintah dalam memutuskan peraturan perundang-undangan. Peran dari rakyat diharapkan mampu memberikan kontribusi yang baik bagi pemerintah, karena dari suara rakyat pemerintah dapat mendapatkan kesetaraan pendapat. Selain itu, penelitian ini akan menunjukkan perspektif baru terkait pengaruh perilaku pembayar pajak bukan hanya dari sisi sosialisasi pajak saja, namun membahas juga perspektif atau perilaku secara umum Wajib Pajak pada saat pandemi berlangsung.

Pentingnya penggunaan layanan perpajakan *online* yang dianggap sangat mendesak karena pada bulan Februari 2022 muncul gelombang tiga *covid* di Indonesia (Gunawan, 2022). Walaupun jumlah kasus Covid-19 semakin menurun, *phobia* tidak dapat hilang dalam waktu yang singkat. Pandemi yang masih berlangsung sampai dengan saat ini, berita tentang Covid-19 masih gencar dibagikan pada berbagai media. Berdasarkan pemaparan latar belakang serta pengumpulan fakta yang ada, penelitian yang berjudul 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
perlu untuk dilakukan.

1.2. Batasan Masalah

Masalah didalam penelitian ini berfokus untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Sikap Menerima Kebijakan dan Perilaku Penggunaan Pelayanan Online Direktorat Jenderal Pajak Diperkuat Oleh Coronaphobia dan Eksposur Berita Covid-19 dengan target sampel yang memiliki kategori sebagai wajib pajak wilayah Surabaya. Pelayanan *online* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak pada penelitian ini dibatasi dengan Pelayanan *online* perpajakan khususnya pelaporan menggunakan *e-filing* yang dilaukan oleh Wajib Pajak di kota Surabaya. Pada variabel sosialisasi pajak, pengukuran lebih fokus kepada penyuluhan-penyuluhan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui berbagai materi yang disampaikan melalui sosialisasi pajak. Sedangkan pada faktor eksposur berita Covid-19 lebih berfokus kepada pengukuran tiap wajib pajak yang mengalami terpaan, suasana atau kondisi saat pandemi berlangsung melalui pemberitaan terkait covid-19 yang memperkuat sikap dari wajib pajak. Faktor *coronaphobia* dalam penelitian ini berfokus kepada pengukuran seberapa besar pengaruh *coronaphobia* sebagai variabel kegiatan pelaporan seorang wajib pajak yang melakukan kewajibannya melalui layanan *online* Direktorat Jenderal Pajak di masa pandemik yang memperkuat sikap wajib pajak.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dijelaskan, maka permasalahan dalam penelitian ini memiliki lima rumusan. Rumusan masalah tersebut akan dijabarkan sebagai berikut.

1. Apakah Sosialisasi Pajak Berpengaruh Signifikan Terhadap Sikap Menerima Kebijakan Bagi Wajib Pajak di Kota Surabaya?
2. Apakah Sosialisasi Pajak Berpengaruh Signifikan Terhadap Perilaku Penggunaan Pelayanan *Online* Direktorat Jenderal Pajak Bagi Wajib Pajak di Kota Surabaya?
3. Apakah Sikap Menerima Kebijakan Berpengaruh Signifikan Terhadap Perilaku Penggunaan Pelayanan *Online* Direktorat Jenderal Pajak Bagi Wajib Pajak di Kota Surabaya?
4. Apakah Sosialisasi Pajak Berpengaruh Signifikan Terhadap Sikap Menerima Kebijakan di Perkuat oleh Eksposur Berita Covid-19 Bagi Wajib Pajak di Kota Surabaya?
5. Apakah Sosialisasi Pajak Berpengaruh Signifikan Terhadap Sikap Menerima Kebijakan di Perkuat oleh *Coronaphobia* Bagi Wajib Pajak di Kota Surabaya?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan dari tujuan penelitian ini, antara lain:

1. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Positif Sosialisasi Pajak Terhadap Sikap Menerima Kebijakan di Kota Surabaya.

2. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Positif Sosialisasi Pajak Terhadap Perilaku Penggunaan Pelayanan *Online* Direktorat Jenderal Pajak di Kota Surabaya.
3. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Positif Sikap Menerima Kebijakan Terhadap Perilaku Penggunaan Pelayanan *Online* Direktorat Jenderal Pajak di Kota Surabaya.
4. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Positif Sosialisasi Pajak Terhadap Sikap Menerima Kebijakan di Perkuat oleh Eksposur Berita Covid-19 di Kota Surabaya.
5. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Positif Sosialisasi Pajak Terhadap Sikap Menerima Kebijakan di Perkuat oleh *Coronaphobia* di Kota Surabaya.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca baik secara teoritis maupun empiris. Berikut beberapa manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1.5.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Pengaruh 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. Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat serta dijadikan sebagai sumber referensi penelitian

selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini, dan dapat dijadikan sebagai bahan untuk literatur mahasiswa dan masyarakat.

1.5.2. Manfaat Empiris

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara empiris sebagai berikut:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada Direktorat Jenderal Pajak mengenai hasil dari sosialisasi perpajakan *online* yang selama ini dilakukan dalam meningkatkan sikap dan perilaku penggunaan Pelayanan *online* perpajakan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pertimbangan kepada Direktorat Jenderal Pajak untuk memasukkan materi mengenai dampak Covid-19 dalam sosialisasi pajak yang dilakukan. Selain beberapa manfaat tersebut, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pertimbangan dan masukan mengenai kebijakan yang ditetapkan dalam penggunaan layanan *online* perpajakan yang telah disusun dan sudah diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penelitian ini juga diharapkan dapat menghasilkan temuan yang menunjukkan apakah dengan adanya *coronaphobia*, eksposur berita Covid-19 yang dapat memperkuat sosialisasi perpajakan kebijakan tersebut telah diterapkan dengan patuh oleh wajib pajak.

2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi wajib pajak mengenai kemudahan yang diberikan oleh pemerintah. Gambaran yang diberikan termasuk usaha-usaha pemerintah dalam mendorong para wajib pajak dalam menggunakan layanan *online* perpajakan. Para Wajib Pajak juga diharapkan mendapatkan informasi terkait Pelayanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penelitian ini juga diharapkan mampu meningkatkan wawasan pengguna dan pelaku wajib pajak dalam menggunakan berbagai Pelayanan *online* perpajakan yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan memiliki tujuan agar dapat memberikan gambaran secara terperinci dari setiap bab yang telah disusun. Sistematika penulisan yang disusun ini, sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian dan sistematika penelitian terkait dengan Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Sikap Menerima Kebijakan dan Perilaku Penggunaan Pelayanan *Online* Direktorat Jenderal Pajak Diperkuat Oleh *Coronaphobia* dan Eksposur Berita Covid-19

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, bagan alur berpikir terkait Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Sikap Menerima Kebijakan dan Perilaku Penggunaan Pelayanan *Online* Direktorat Jenderal Pajak Diperkuat Oleh Coronaphobia dan Eksposur Berita Covid-19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab metodologi penelitian ini menguraikan jenis penelitian, populasi, dan sampel, metode atau teknik pengumpulan data dalam Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Sikap Menerima Kebijakan dan Perilaku Penggunaan Pelayanan *Online* Direktorat Jenderal Pajak Diperkuat Oleh Coronaphobia dan Eksposur Berita Covid-19

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab analisis data dan pembahasan ini berisi gambaran umum “obyek penelitian” dari hasil penelitian yang telah dilakukan, analisis data yang menggunakan normalitas data, uji model tahap awal, pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN

Dalam bab kesimpulan ini menjabarkan simpulan, implikasi baik teoritis dan empiris, serta rekomendasi dari peneliti.