

## DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar isi.....	vii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran .....	xviii
Intisari .....	xix
Abstract .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Lingkup Penelitian.....	12
1.7 Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Landasan Teori .....	15
2.1.1. Reformasi Perpajakan .....	15

2.1.2. Strategi Sistem Informasi .....	21
2.1.3. SIDJP NINE Modul Ekstensifikasi .....	23
2.1.4. Sistem Informasi DeLone McLean.....	29
2.1.5. Pengukuran Faktor-Faktor DeLone McLean.....	32
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu .....	41
2.3 Kerangka Penelitian.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Desain Penelitian .....	44
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	46
3.3 Instrumen Penelitian .....	50
3.4 Metode Analisis Data .....	52
3.4.1. Analisis Data NVivo 12.....	54
3.5 Metode Pengujian Data .....	55
3.6 Profil Kasus .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
4.1 Deskripsi Data .....	59
4.1.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan <i>Account Representative</i> Kewilayahan .....	62
4.1.1.1 Kualitas Sistem.....	62
4.1.1.1.1 Kemudahan Penggunaan .....	62
4.1.1.1.2 Kecepatan Sistem Beroperasi .....	73
4.1.1.1.3 Kelengkapan Fitur .....	89
4.1.1.2 Kualitas Informasi .....	111

4.1.1.2.1 Kelengkapan .....	111
4.1.1.2.2 Akurasi .....	124
4.1.1.2.3 Kedalaman .....	132
4.1.1.3 Kualitas Layanan .....	145
4.1.1.3.1 Daya Respons .....	146
4.1.1.3.2 Kompetensi Teknis .....	158
4.1.1.3.3 Dukungan Kepada Pengguna .....	166
4.1.1.4 Penggunaan .....	175
4.1.1.4.1 Intensitas Penggunaan .....	175
4.1.1.4.2 Durasi Penggunaan .....	180
4.1.1.5 Kepuasan Pengguna .....	193
4.1.1.5.1 Kepuasan .....	193
4.1.1.5.2 Ketidakpuasan .....	205
4.1.2. Implementasi SIDJP NINE Modul Ekstensifikasi Terhadap Kinerja <i>Account Representative</i> Kewilayahan .....	210
4.1.2.1 Dampak Individual .....	211
4.1.2.1.1 Menyederhanakan Proses Bisnis .....	211
4.1.2.1.2 Efektif Menyediakan Informasi .....	216
4.1.2.1.3 Membantu Menyelesaikan Tugas .....	222
4.1.2.1.4 Meningkatkan Produktivitas .....	230
4.1.2.2 Dampak Organisasi .....	237
4.1.2.2.1 Pendukung Perencanaan Strategis .....	237
4.1.2.2.2 Berdampak Positif Bagi Organisasi .....	242

4.1.3. Implementasi SIDJP NINE Modul Ekstensifikasi Terhadap	
Penambahan Kualitas Basis Data Perpajakan.....	250
4.2 Pembahasan .....	290
4.2.1. Kualitas Sistem .....	290
4.2.1.1 Kemudahan Penggunaan .....	290
4.2.1.2 Kecepatan Sistem Beroperasi.....	294
4.2.1.3 Kelengkapan fitur .....	298
4.2.2. Kualitas Informasi .....	303
4.2.2.1 Kelengkapan.....	303
4.2.2.2 Akurasi .....	306
4.2.2.3 Kedalaman.....	309
4.2.3. Kualitas Layanan .....	311
4.2.3.1 Daya Respons .....	311
4.2.3.2 Kompetensi Teknis.....	315
4.2.3.3 Dukungan Kepada Pengguna .....	317
4.2.4. Penggunaan.....	320
4.2.4.1 Intensitas Penggunaan .....	320
4.2.4.2 Durasi Penggunaan.....	325
4.2.5. Kepuasan Pengguna.....	328
4.2.5.1 Kepuasan .....	328
4.2.5.2 Ketidakpuasan .....	332
4.2.6. Manfaat Bersih.....	334
4.2.6.1 Dampak Individual.....	334

4.2.6.2 Dampak Organisasi .....	344
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>	<b>376</b>
5.1 Simpulan.....	376
5.1.1. Implementasi SIDJP NINE Modul Ekstensifikasi ditinjau dari Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan <i>Account Representative</i> Kewilayahan .....	376
5.1.2. Implementasi SIDJP NINE Modul Ekstensifikasi Mempengaruhi Kinerja <i>Account Representative</i> Kewilayahan dalam Melaksanakan Proses Bisnis Ekstensifikasi.....	379
5.1.3. Implementasi SIDJP NINE Modul Ekstensifikasi dapat Menambah Kualitas Basis Data Perpajakan .....	381
5.2 Implikasi .....	381
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	383
5.4 Saran dan Rekomendasi .....	384
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>387</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penambahan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Hasil Ekstensifikasi 2016-2022 .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	42
Tabel 4.1 Analisis Faktor Kemudahan Penggunaan .....	72
Tabel 4.2 Analisis Faktor Kecepatan Sistem Beroperasi .....	86
Tabel 4.3 Analisis Faktor Kelengkapan Fitur .....	109
Tabel 4.4 Analisis Faktor Kelengkapan Data atau Informasi .....	124
Tabel 4.5 Analisis Faktor Akurasi Data atau Informasi .....	132
Tabel 4.6 Analisis Faktor Kedalaman Data atau Informasi .....	144
Tabel 4.7 Analisis Faktor Daya Respons Dukungan Teknis .....	157
Tabel 4.8 Analisis Faktor Kompetensi Tim Dukungan Teknis .....	165
Tabel 4.9 Analisis Faktor Dukungan Kepada Pengguna .....	174
Tabel 4.10 Analisis Faktor Kepuasan Pengguna .....	203
Tabel 4.11 Analisis Faktor Ketidakpuasan Pengguna .....	209
Tabel 4.12 Analisis Faktor Menyederhanakan Proses Bisnis .....	215
Tabel 4.13 Analisis Faktor Keefektifan Penyediaan Data atau Informasi .....	221
Tabel 4.14 Analisis Faktor Kinerja Individual Membantu Menyelesaikan Tugas .....	229
Tabel 4.15 Analisis Faktor Kinerja Individual Meningkatkan Produktivitas .....	236
Tabel 4.16 Analisis Faktor Kinerja Organisasi Pendukung Perencanaan Strategis .....	242

Tabel 4.17 Analisis Faktor Kinerja Organisasi Berdampak Positif Bagi Organisasi	248
Tabel 4.18 Data Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-Karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Pekalongan 2020-2023*	251
Tabel 4.19 Data Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-Karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Salatiga 2020-2023*	258
Tabel 4.20 Data Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-Karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Semarang Barat 2020-2023*	261
Tabel 4.21 Data Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-Karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Semarang Candisari 2020-2023*	264
Tabel 4.22 Data Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-Karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Semarang Selatan 2020-2023*	266
Tabel 4.23 Data Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-Karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Semarang Tengah 2020-2023*	270
Tabel 4.24 Data Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-Karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Semarang Timur 2020-2023*	273
Tabel 4.25 Data Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-Karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Tegal 2020-2023*	275
Tabel 4.26 Data Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-Karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Batang 2020-2023*	278
Tabel 4.27 Data Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-Karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Batang 2020-2023*	279

Tabel 4.28 Data Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-Karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Jepara 2020-2023* .....	281
Tabel 4.29 Data Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-Karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Kudus 2020-2023* .....	284
Tabel 4.30 Data Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-Karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Pati 2020-2023* .....	286



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Perjalanan Reformasi Perpajakan (sumber:pajakku.com) .....	21
Gambar 2.2. Strategi sistem informasi .....	22
Gambar 2.3. Model Kesuksesan DeLone McLean yang Telah Diperbarui (2003). .....	31
Gambar 2.4. Kerangka Penelitian .....	43
Gambar 4.1 Hasil Analisis NVivo .....	61
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Durasi Account Representative Kewilayahan Menggunakan SIDJP NINE Modul Ekstensifikasi .....	192
Gambar 4.3 Diagram lingkaran Kemudahan Penggunaan .....	293
Gambar 4.4 Diagram lingkaran Kecepatan Sistem Beroperasi .....	297
Gambar 4.5 Diagram lingkaran Kelengkapan Fitur .....	302
Gambar 4.6 Diagram lingkaran Kelengkapan data dan Informasi .....	305
Gambar 4.7 Diagram lingkaran Akurasi Data dan Informasi .....	308
Gambar 4.8 Diagram Lingkaran Kedalaman Data dan Informasi .....	310
Gambar 4.9 Diagram Lingkaran Daya Respons Tim bantuan teknis.....	314
Diagram 4.10 Diagram Lingkaran Kompetensi Tim bantuan teknis KPDJP .....	316
Gambar 4.11 Diagram Lingkaran Jangka Waktu Penyelesaian Tim bantuan teknis KPDJP .....	319
Gambar 4.12 Diagram Lingkaran Intensitas Penggunaan.....	323
Gambar 4.13 Diagram Lingkaran Durasi Penggunaan .....	327
Gambar 4.14 Diagram Lingkaran Kepuasan.....	331
Gambar 4.15 Diagram Lingkaran Ketidakpuasan.....	333
Gambar 4.16 Diagram Lingkaran Menyederhanakan Proses Bisnis .....	336

Gambar 4.17 Diagram Lingkaran Efektif Menyediakan Informasi .....	338
Gambar 4.18 Diagram Lingkaran Membantu Menyelesaikan Tugas .....	341
Gambar 4.19. Diagram Lingkaran Meningkatkan Produktivitas .....	343
Gambar 4.20. Diagram Lingkaran Pendukung Perencanaan Strategis .....	346
Gambar 4.21. Diagram Lingkaran Berdampak Positif bagi Organisasi.....	350
Gambar 4.22. Diagram Batang Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Pekalongan .....	352
Gambar 4.23 Diagram Batang Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Salatiga .....	355
Gambar 4.24. Diagram Batang Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Semarang Barat .....	356
Gambar 4.25 Diagram Batang Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Semarang Candisari .....	358
Gambar 4.26 Diagram Batang Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Semarang Selatan .....	360
Gambar 4.27 Diagram Batang Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Semarang Tengah .....	362
Gambar 4.28. Diagram Batang Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Semarang Timur .....	364
Gambar 4.29. Diagram Batang Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Tegal .....	366
Gambar 4.30. Diagram Batang Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Batang.....	367

Gambar 4.31. Diagram Batang Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Demak.....	369
Gambar 4.32. Diagram Batang Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Jepara.....	370
Gambar 4.33. Diagram Batang Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Kudus.....	372
Gambar 4.34. Diagram Batang Penambahan Jumlah Wajib Pajak Baru Orang Pribadi Non-karyawan Hasil Ekstensifikasi KPP Pratama Pati .....	374

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Persetujuan ERISSET DJP untuk Permohonan Data dan Wawancara .....	391
Lampiran 2 Daftar Informan dan Pelaksanaan Wawancara.....	393
Lampiran 3 Dokumentasi Rekaman Wawancara dan <i>Member Checking</i> .....	398
Lampiran 4 Transkrip Hasil Wawancara dengan <i>Account Representative</i>	
Kewilayahan .....	399
Lampiran 5 Transkrip Hasil Wawancara dengan Pelaksana Seksi Penjaminan	
Kualitas Data .....	661