

**PENGARUH ATRIBUT INOVASI DAN PENGALAMAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP MINAT PENGGUNAAN *ONLINE TAX FILING SYSTEM*  
PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA DI KOTA  
SURABAYA KARANGPILANG**

**ARTIKEL ILMIAH**

Diajukan untuk memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Akuntansi



Oleh :

**DODY SETIA RAHMAN**  
**NIM : 2010310031**

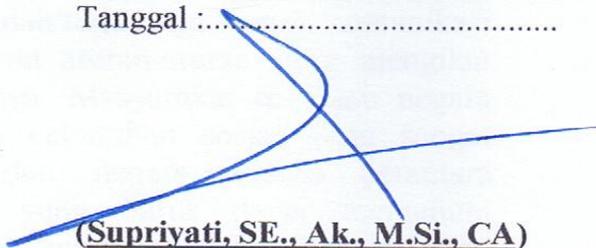
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
S U R A B A Y A  
2014**

**PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH**

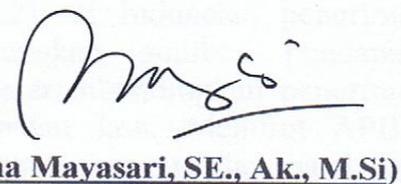
Nama : Dody Setia Rahman  
Tempat, Tanggal Lahir : Samarinda, 28 Oktober 1991  
N.I.M : 2010310031  
Jurusan : Akuntansi  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Sistem Informasi  
Judul : Pengaruh Atribut Inovasi Dan Pengalaman Wajib Pajak Terhadap Minat Penggunaan *Online Tax Filing System* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Surabaya Karangpilang.

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi S1 Akuntansi,  
Tanggal : .....

  
(Supriyati, SE., Ak., M.Si., CA)

Dosen Pembimbing,  
Tanggal: 6 November 2014

  
(Triana Mayasari, SE., Ak., M.Si)

# THE INFLUENCE OF INNOVATION ATTRIBUTE AND TAXPAYER EXPERIENCE ON THE INTEREST OF USE ONLINE TAX FILLING SYSTEM OF THE INDIVIDUAL TAXPAYER AT TAX SERVICES OFFICE OF SURABAYA CITY KARANGPILANG

**Dody Setia Rahman**  
STIE Perbanas Surabaya  
E-mail : 2010310031@students.perbanas.ac.id

**Triana Mayasari**  
STIE Perbanas Surabaya  
maya@perbanas.ac.id  
Jl. Nginden Semolo No. 34-36 Surabaya

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the factors that affect on the interest of use online tax filling system of the individual taxpayer at tax services office of Surabaya City Karangpilang. The factors used as independent variables in this study were Attribute innovation consisting of relative advantage, compatibility, complexity, trialability, observability and experience taxpayer. A total of 100 respondents which is individual taxpayer selected as respondents in the study. The results showed there's significant effect between Attribute innovation consisting of relative advantage, compatibility, complexity, trialability, observability and experience taxpayer on the interest of use online tax filling system. And the researcher found there's most significant effect on the interest of use online tax filling system is compability.*

**Keywords :** *Innovation Attribute, Taxpayer Experience, Interest Of Use, Online Tax Filling System, Individual Taxpayer.*

## PENDAHULUAN

Negara pada dasarnya merupakan suatu wadah terjadinya bentuk komunikasi sosial serta aturan-aturan yang mengikat didalamnya. Masyarakat di suatu negara memiliki kebutuhan sosial yang sangat tinggi, dan negara adalah perantara pertama yang harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Namun, akan terlalu berat jika negara harus menanggung seluruh kebutuhan tanpa bantuan dari masyarakat. Oleh karena itu, terdapat kebijakan pembayaran pajak sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi melalui perantara dari negara.

Pajak merupakan pendapatan negara yang bersumber dari masyarakat dan digunakan untuk kepentingan masyarakat itu sendiri (Tjahjono &

Husein,2005:2), di Indonesia penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar dibandingkan penerimaan dari pendapatan lain. Menurut APBNP 2013, pendapatan negara dari hasil pajak mencapai Rp. 1.148,4 triliun, sementara penerimaan negara yang bukan dari pajak hanya berkisar Rp. 349,2 triliun (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2014). Penerimaan pajak yang besar ini tidak terlepas dari adanya reformasi birokrasi di bidang perpajakan yang dilakukan oleh lembaga perpajakan Indonesia. Reformasi birokrasi adalah proses upaya sistematis, terpadu, dan komprehensif, ditunjukkan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (Ulfa dan Meirinawati, 2014).

Reformasi dalam bidang perpajakan dimulai sejak tahun 1984, yaitu perubahan sistem perhitungan pajak dari

*official assessment system* menjadi *self assessment system* yang tertuang dalam UU No. 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan, yang menjelaskan jika perubahan tersebut dilaksanakan terkait dengan pentingnya wajib pajak yang lebih transparan. *Self assessment system* pembayar pajak (masyarakat) diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak terutang sendiri (secara mandiri).

Reformasi wajib pajak pada awalnya dengan menggunakan *self assessment system* memberi suatu solusi yang dibutuhkan bagi perkembangan pembayaran pajak yang lebih baik dan demi mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi kepada masyarakat. Akan tetapi, sistem *self assesment* pada kurun waktu beberapa terakhir ini menunjukkan berbagai kelemahan yang membuat pelayanan wajib pajak menjadi tidak optimal, seperti sistem pembayaran pajak secara manual dianggap relatif kompleks dan menghabiskan banyak waktu (*time-consuming*) (Liang dan Lu, 2013). Kompleksitas yang dimaksud banyaknya form-form pengisian yang membuat masyarakat menjadi kesulitan, misalnya ketika Wajib Pajak (WP) melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh-nya secara manual. Untuk melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi yang paling sederhana, 1770 SS, WP paling tidak membutuhkan dua lembar kertas. Formulir SPT Tahunan PPh Badan 1771, WP membutuhkan paling sedikit delapan lembar kertas (pajak.go.id, 2014).

Reformasi perpajakan yang masih terasa kurang, terus dikembangkan oleh Ditjen Pajak sebagai salah satu langkah perbaikan atau perubahan yang dilakukan dengan meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan terhadap masyarakat selaku wajib pajak yang tertuang dalam reformasi perpajakan jilid I yang dimulai pada tahun 2000 sampai tahun 2008. Reformasi perpajakan jilid I ini meliputi tiga hal, yakni: (1) reformasi bidang

administrasi (modernisasi), seperti sistem layanan yang berusaha memanfaatkan teknologi dan informasi, (2) reformasi bidang peraturan (reformasi kebijakan), serta (3) intensifikasi dan ekstensifikasi dalam menambahkan maupun memperdalam kewajiban pembayaran yang dibebankan kepada wajib pajak (Ulfa dan Meirinawati, 2014).

Reformasi pada bidang administrasi saat ini terus dikembangkan, hal tersebut dilakukan untuk mengimbangi perkembangan era globalisasi yang kian menitikberatkan pada perubahan kemajuan teknologi informasi. Perubahan tersebut meliputi pelayanan kepada WP dari semula WP harus menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung, kini dapat dilakukan secara *online* dengan menggunakan fasilitas *e-filing* pada situs resmi lembaga pajak (Ditjen Pajak). *Online tax filing* atau pembayaran pajak secara *online* merupakan suatu layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik individu maupun badan (perusahaan/ organisasi) ke Ditjen Pajak melalui *Application Service Provider* (ASP) atau penyedia jasa aplikasi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*, sehingga WP tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Laihad, 2013).

Peralihan pelaporan secara *online* pada dasarnya bertujuan untuk melaksanakan model pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, dengan mengurangi pencetakan form-form pelaporan yang relatif kompleks. Namun sayangnya dibalik kelebihan tersebut, pembayaran pajak secara *online* masih sangat terbatas pemanfaatannya. Hal ini karena kesadaran masyarakat akan pemanfaatan teknologi masih tergolong rendah (Liang dan Lu, 2012; Ling dan Fatt, 2008).

Perubahan budaya dalam penggunaan teknologi informasi sebagai

alternatif dalam pelayanan pembayaran pajak dapat juga disebut sebagai langkah difusi inovasi terhadap penggunaan teknologi informasi. Difusi inovasi ini sangat berguna untuk kemajuan serta pembangunan manusia, karena terdapat proses pengadopsian oleh individu atau suatu kelompok dan diterapkan dalam sistem sosial yang berlaku, dikarenakan suatu sistem yang hendak diterapkan tersebut lebih baik (inovatif), efisien serta efektif. Difusi inovasi sendiri dapat diukur menggunakan lima atribut persepsi, yakni *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Lima atribut tersebut seyogyanya merupakan hal-hal yang dapat dijadikan sebagai acuan keberhasilan penerimaan inovasi dalam fungsi dan sistem sosial (Liang dan Lu, 2013).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Liang dan Lu (2013) bahwa dari lima atribut tersebut yang berpengaruh secara signifikan terhadap keinginan atau ketertarikan masyarakat dalam menggunakan *online tax filing system* yaitu *relative advantage*, *compatibility*, dan *complexity*. Penelitian lain yang menggunakan persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, serta kepuasan penggunaan yaitu Noviandini (2012) menemukan jika ketiga persepsi tersebut berpengaruh positif secara simultan terhadap ketertarikan masyarakat dalam menggunakan *online tax filing system*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, terkait dengan pengujian terhadap beberapa faktor yang mempengaruhi minat dari WP untuk menggunakan *online tax filing system*. maka rumusan dalam penelitian ini adalah “Apakah atribut inovasi dan pengalaman wajib pajak akan mempengaruhi terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan *online tax filing system* ? dan Faktor mana saja yang memiliki pengaruh paling besar terhadap minat penggunaan *online tax filing system*?” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh

atribut inovasi dan pengalaman wajib pajak terhadap minat menggunakan *online tax filing system*. Dan untuk mengetahui dari dua faktor tersebut, mana yang paling mempengaruhi minat penggunaan *online tax filing system* di KKP Pratama Surabaya Karangpilang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman bagi peneliti dan masyarakat pada umumnya tentang *online tax filing system* yang sudah dibuat untuk membantu memudahkan WP dalam pengelolaan aktifitas perpajakannya.

## **LANDASAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Pajak**

Menurut pasal 1 Undang-undang No.28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Tjahjono & Husein (2005:2), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikuler ke sektor pemerintah) berdasarkan Undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (*tegen prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Iuran bersifat wajib dibayarkan menurut peraturan-peraturan yang berlaku. Iuran yang diperoleh dari rakyat untuk selanjutnya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum, meliputi tugas negara yang diselenggarakan oleh pemerintah

### **Online Tax Filling System**

*Online tax filing system* atau sistem pembayaran pajak secara *online* merupakan suatu pelayanan *e-government* yang mempermudah masyarakat dalam memenuhi tanggung jawab sebagai warga negara melalui pembayaran pajak

(Kamarulzaman dan Azmi, 2010). *Online tax filing system* hadir karena sistem pembayaran pajak secara manual dianggap relatif kompleks dan menghabiskan banyak waktu (*time-consuming*), oleh karena itu sistem *online* diharapkan akan lebih efektif dan efisien dalam mempermudah komunikasi dua arah pada sistem pelayanan pembayaran pajak. Wajib pajak membayar pajak dengan menggunakan akses internet (*online*) dapat menggunakan *software* pembayaran pajak untuk memasukkan (*input*) data tentang pendapatan mereka secara langsung, sehingga tidak lagi membutuhkan kertas (*form*) pengisian manual (Liang dan Lu, 2013).

Sistem *online tax filing* diartikan sebagai suatu layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik individu maupun badan (perusahaan/organisasi) ke Ditjen Pajak melalui *Application Service Provider* (ASP) atau penyedia jasa aplikasi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara online dan real time, sehingga WP tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Laihad, 2013).

### **Teori Difusi Inovasi**

Difusi inovasi dapat dimaknai sebagai suatu proses yang diadopsi oleh individu atau suatu kelompok dan diterapkan dalam sistem sosial yang berlaku, dikarenakan suatu sistem yang hendak diterapkan tersebut lebih baik (inovatif), efisien serta efektif. Kunci pada difusi inovasi sendiri adalah inovasi dan waktu (Liang dan Lu, 2013). Difusi inovasi tidak selalu mengenai penerimaan akan tetapi dapat juga bentuk penolakan, yang mana ketika ide-ide baru diciptakan disebarkan, dan diadopsi atau ditolak, yang mengarah ke konsekuensi tertentu sehingga dapat menyebabkan perubahan fungsi dan sistem sosial. Inovasi dapat

dibagi ke dalam lima atribut persepsi, yaitu (Rogers, dalam Liang dan Lu, 2013):

1. *Relative Advantage*/Manfaat Relatif; menjelaskan sejauh manasatu inovasi dianggap sebagai yang lebih baik daripada ide atau cara yang pernah ada. *Relative Advantage* dapat diukur melalui kemampuan ekonomi dan/atau kepuasan masyarakat.
2. *Compatibility*/Kompatibilitas; menjelaskan sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan potensial pengadopsi. Sebuah ide yang lebih kompatibel belum tentu dapat langsung diadaptasi oleh pengadopsi untuk diterapkan pada kehidupan masing-masing individu. Dengan demikian suatu inovasi seharusnya bersifat kompatibel agar dapat mengembangkan ide-ide baru yang berguna bagi masyarakat sehingga dianggap familiar. Sebuah inovasi dianggap kompatibel atau tidak kompatibel, jika sesuai: (1) dengan nilai-nilai dan keyakinan sosial budaya, (2) dengan sebelumnya diperkenalkan ide, atau (3) dengan kebutuhan sosial dalam berinovasi.
3. *Complexity*/Kompleksitas; menjelaskan sejauh mana suatu inovasi dianggap relatif sulit untuk dipahami dan dilakukan. Suatu inovasi yang terlalu sulit untuk dipahami dan diterapkan, akan cenderung tidak menarik untuk diadopsi. Contoh dari kompleksitas suatu inovasi, seperti yang dirasakan oleh anggota suatu sistem sosial, atau sesuatu yang berhubungan negatif dengan laju adopsi.
4. *Trialability*; menjelaskan sejauh mana suatu inovasi dapat dilaksanakan atau diterapkan dalam proses pengadopsian.
5. *Observability*; menjelaskan sejauh mana hasil suatu inovasi yang terlihat kepada orang lain. Hal ini

dikarenakan, hasil beberapa ide yang mudah diamati dan dikomunikasikan kepada orang lain, sedangkan beberapa inovasi sulit untuk diamati atau untuk dijelaskan kepada orang lain

**Pengalaman Wajib Pajak**

Pengalaman diartikan sebagai akumulasi dari setiap kejadian dan penyikapan terhadap permasalahan yang dialami. Pengalaman merupakan langkah awal dari pelaksanaan setiap rencana di mana pengalaman merupakan suatu referensi. Semakin banyak pengalaman yang dimiliki oleh seseorang, maka akan semakin dewasa seseorang tersebut dalam menata kehidupan dan semakin mudah pula dalam menjalankan tugas-tugas yang diemban. Pada sisi lain, pengalaman merupakan guru yang dilupakan orang, tetapi dianggap sebagai guru yang paling berharga (Yudantara, 2006).

Keberadaan pengalaman tidak dapat dibalik dan diperoleh kembali dalam kurun waktu yang sama karena waktu terus berjalan dan pengalaman baru akan datang lagi. Kejadian akan datang secara terus-menerus dan membuat seseorang untuk segera memutuskan dan memilih pengalaman mana yang akan dijadikan sebagai rekomendasi untuk melakukan tindakan. Pengalaman akan terus terjadi sepanjang seseorang hidup yang dibuktikan dengan usaha untuk selalu mencoba, karena semakin banyak pengalaman yang dialami oleh seseorang dan seseorang tersebut semakin mengerti tentang kekurangan yang dimiliki. Adanya peristiwa, percobaan, pengalaman, perjuangan, pergaulan, pekerjaan, pengangguran, dan kemalasan merupakan salah satu bentuk pengalaman yang akan memberikan hasil yang berbeda terhadap seseorang sehingga pengalaman sendiri tergantung dari apa saja yang individu putuskan (Yudantara, 2006).

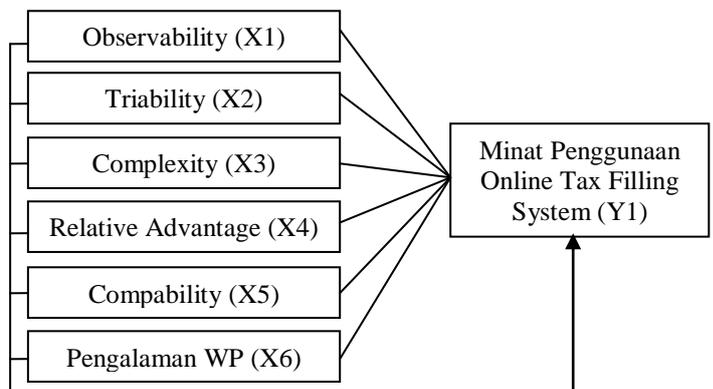
**Minat Penggunaan**

Minat merupakan suatu sikap yang berlangsung secara terus menerus yang

mengarah pada pola perhatian seseorang, sehingga orang yang memiliki minat menjadi lebih selektif terhadap objek minat atau perasaan yang menyatakan bahwa satu aktivitas, pekerjaan atau objek memiliki nilai yang berharga atau berarti bagi diri individu. Minat penggunaan diartikan sebagai sikap perhatian yang mengarah pada adanya suatu pemakaian terhadap barang atau produk tertentu yang dianggap memiliki nilai yang berharga atau yang berarti bagi individu. Apabila seseorang memiliki minat yang besar terhadap kegiatan tertentu maka orang tersebut akan berusaha melakukan kegiatan tersebut dengan sebaik-baiknya dan semaksimal mungkin sehingga muncul rasa kepuasan dalam diri seseorang tersebut. Minat yang dimiliki seseorang pada suatu hal ditunjukkan dengan adanya aktivitas-aktivitas yang dilakukan, objek-objek yang dinilai, pilihan topik pembicaraan dan bacaan serta adanya pola tingkah laku. Sehingga timbul anggapan bahwa pengetahuan atau informasi tentang seseorang atau suatu objek harus ada terlebih dahulu daripada minat terhadap seseorang atau suatu objek (Suyasa, dkk, 2005).

Berikut kerangka pikir hubungan kelima atribut inovasi dan pengalaman wajib pajak terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Surabaya Karangpilang.

**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran**



Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kerangka pemikiran yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dikemukakan bahwa hipotesis penelitian dalam penelitian ini terdiri dari:

H1: Atribut inovasi yang terdiri atas yaitu *observability*, *trialability*, *complexity*, *relative advantage* dan *compatibility* serta pengalaman wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang.

H2: Atribut inovasi yang terdiri atas yaitu *observability*, *trialability*, *complexity*, *relative advantage* dan *compatibility* serta pengalaman wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang.

H3: Di antara atribut inovasi yang terdiri atas yaitu *observability*, *trialability*, *complexity*, *relative advantage* dan *compatibility* serta pengalaman wajib pajak, maka diduga dimensi *compatibility* merupakan dimensi yang berpengaruh paling dominan terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, pendekatan yang disajikan berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2012:7). Metode yang digunakan adalah metode survei, yang merupakan metode pengumpulan data yang didasarkan pada pertanyaan yang disampaikan kepada responden yang didesain untuk mendapatkan informasi dari responden (Sugiyono, 2012:6).

Desain penelitian yang digunakan yaitu *cross sectional study*. Desain penelitian *cross sectional study* merupakan desain penelitian yang dilakukan untuk

mengamati peristiwa pada seluruh subyek penelitian dalam waktu yang bersamaan (*at one pint in time*) dan mengamati faktor penyebab dan akibatnya diamati dalam waktu yang bersamaan (Suwarjana, 2012). Tujuan digunakan jenis penelitian ini untuk menjelaskan hubungan kausal (sebab akibat) antara suatu variabel dengan variebel lainnya. Jadi pada penelitian ini terdapat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi) (Sugiyono, 2012:37).

Dalam suatu proses penelitian diperlukan pembatasan pada lokasi sampel yang pada umumnya didasarkan atas pertimbangan homogenitas responden (responden yang digunakan sebagai sampel). Sampel yang diambil dalam penelitian ini Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya yang berada di Karangpilang.

Adanya batasan sampel tersebut dimaksudkan untuk memperoleh jawaban responden yang benar-benar dapat mewakili populasi, hal ini dikarenakan ada beberapa yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang yang kurang memahami dan mengerti tentang *online tax filing system*.

### **Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

#### ***Observability* (X1)**

Merupakan variabel yang menjelaskan tentang sejauh mana hasil suatu inovasi (*online tax filing system*) dapat dicontoh oleh orang lain selain Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya. Variabel ini diukur melalui item-item pernyataan dengan menggunakan skala likert.

#### ***Trialability* (X2)**

Merupakan variabel yang menjelaskan sejauh mana suatu inovasi (*online tax filing system*) dapat dilaksanakan atau diterapkandalam proses pengadopsian oleh Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya. Variabel ini diukur melalui item-item pernyataan dengan menggunakan skala likert.

### **Complexity (X3)**

Merupakan sejauh manasuat inovasi (*online tax filing system*) dianggap relatif sulit untuk dipahami dan dilakukan oleh Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya. Variabel ini diukur melalui item-item pernyataan dengan menggunakan skala likert.

### **Relative advantage (X4)**

Merupakan variabel yang menjelaskan sejauh manasuat inovasi (*online tax filing system*) dianggap sebagai yang lebih baik daripada ide atau cara yang pernah ada (*self-assessment system*) oleh Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya. Variabel ini diukur melalui item-item pernyataan dengan menggunakan skala likert.

### **Compatibility (X5)**

Merupakan variabel yang menjelaskan sejauh mana suatu inovasi (*online tax filing system*) dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan potensial pengadopsi oleh Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya. Variabel ini diukur melalui item-item pernyataan dengan menggunakan skala likert.

### **Pengalaman wajib pajak (X6)**

Merupakan variabel yang menjelaskan tentang adanya pengalaman dalam melakukan pembayaran pajak dan dalam melaksanakan kewajiban administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya.

### **Minat penggunaan (Y)**

Merupakan variabel yang menjelaskan tentang ketertarikan Wajib Pajak untuk menggunakan *online tax filing system* dalam proses adopsi inovasi pada sistem pembayaran pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya.

Kuesioner dalam penelitian ini memiliki pilihan jawaban yang sudah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan kriteria jawaban skala likert. Skala Likert merupakan teknik penskalaan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang tentang dirinya atau kelompoknya atau sekelompok orang yang

berhubungan dengan suatu hal (Sugiyono, 2012:93). Skala likert yang digunakan pada penelitian ini ialah skala likert rentang lima, item respons disusun dalam lima alternatif yang mengekspresikan seperti halnya sangat setuju, setuju, netral atau ragu-ragu atau bimbang, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Tiap respon dihubungkan dengan nilai skor atau nilai skala untuk masing-masing pernyataan.

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju

Skor 2 = Tidak Setuju

Skor 3 = Ragu - Ragu

Skor 4 = Setuju

Skor 5 = Sangat Setuju

### **Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti, karena itu dipandang sebagai semesta penelitian. Populasi juga diartikan sebagai semua bagian atau anggota dari objek yang akan diamati (Sugiyono, 2012:80-81). Sampel ialah kelompok kecil yang diamati dan merupakan bagian dari populasi sehingga sifat dan karakteristik populasi juga dimiliki oleh sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang, dan telah mengikuti sosialisasi penggunaan *e-filing* yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang di lokasi, dengan jumlah populasi pada tahun 2013 adalah sebanyak 31.594 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yang mana merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012:85). Pertimbangan didasarkan pada pemilihan responden yang sudah menggunakan *Online Tax Filing System*, karena yang diamati adalah minat penggunaan.

Adapun perhitungan sampel yang dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{31594}{31594 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{31594}{31594 \times 0,01 + 1}$$

$$n = \frac{315,94}{315,94 + 1}$$

$$n = \frac{315,94}{316,94}$$

$$n = 99,68 \approx 100$$

di mana:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

d = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir.

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Deskriptif Data Responden

Penelitian ini mengambil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang sebagai objek penelitian dan mengambil sampel penelitian berupa wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang yang pernah menggunakan *e-Filing* dan telah diklasifikasikan menurut jenis kelamin, usia, pendidikan, mengetahui *e-Filing* dan menggunakan *e-Filing*. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari hasil kuesioner yang telah disebarakan dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	51	51 %
Perempuan	49	49 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Hasil Pengumpulan Kuesioner

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa sebanyak 51 responden berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan sebanyak 49 responden berjenis kelamin perempuan. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin laki-laki

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan usia sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Usia Responden**

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
20 – 30 tahun	79	79 %
31 – 40 tahun	13	13 %
> 40 tahun	8	8 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Hasil Pengumpulan Kuesioner

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berusia kisaran antara dua puluh sampai tiga puluh tahun. Karakteristik responden berdasarkan latar belakang pendidikan yang telah ditempuh dapat diketahui sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**Pendidikan Responden**

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
SMA	11	11 %
D3	8	8 %
S1	76	76 %
S2	3	3 %
Lainnya	2	2 %
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Hasil Pengumpulan Kuesioner

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa responden yang menempuh jenjang pendidikan sampai dengan SMA sebanyak 11 responden, yang menempuh jenjang pendidikan Diploma sebanyak delapan responden, dan

yang menempuh jenjang pendidikan Sarjana Strata 1 sebanyak 76 responden, yang menempuh jenjang pendidikan Sarjana Strata 2 sebanyak tiga responden, dan yang menempuh jenjang pendidikan lainnya sebanyak dua responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kebanyakan orang yang menjadi responden pada penelitian ini memiliki pendidikan pada tingkat S1.

**Tabel 4**  
**Mengetahui e -Filing**

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Tahu	98	98 %
Tidak Tahu	2	2 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Hasil Pengumpulan Kuesioner

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi yang dilakukan peneliti terhadap pengetahuan *e-Filing* responden, diketahui bahwa responden yang mengetahui *e-Filing* terdiri dari 98 orang dengan prosentase 98% dan responden yang tidak mengetahui *e-Filing* terdiri dari 2 orang dengan prosentase 2%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak yang menjadi responden kebanyakan telah mengetahui tentang *e-Filing*.

**Tabel 5**  
**Menggunakan e-Filing**

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Menggunakan	93	93 %
Tidak Menggunakan	7	7 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Hasil Pengumpulan Kuesioner

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi yang dilakukan peneliti terhadap responden yang menggunakan *e-Filing*, diketahui bahwa responden yang menggunakan *e-Filing* terdiri dari 93 orang dengan prosentase 93% dan responden yang tidak menggunakan *e-Filing* terdiri dari 7 orang dengan prosentase 7%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menggunakan *e-Filing*.

Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya kelebihan dalam *e-Filing* membuat para wajib pajak memanfaatkan *e-Filing* dalam melakukan pembayaran pajak.

**Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**  
**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pertanyaan	Sig.
<i>Observability</i>	X1.1 – X1.3	< 0,05
<i>Triability</i>	X2.1 – X2.3	< 0,05
<i>Complexity</i>	X3.1 – X3.3	< 0,05
<i>Relative Advantage</i>	X4.1 – X4.3	< 0,05
<i>Compability</i>	X5.1 – X5.3	< 0,05
Pengalaman WP	X6.1 – X6.3	< 0,05
Minat Penggunaan	Y1.1 – Y1.1	< 0,05

Sumber : Hasil Pengolahan Data

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel Penelitian	N of Items	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis
<i>Observability</i>	3	0,763	0.60
<i>Triability</i>	3	0,610	0.60
<i>Complexity</i>	3	0,771	0.60
<i>Relative Advantage</i>	3	0,712	0.60
<i>Compability</i>	3	0,666	0.60
Pengalaman WP	3	0,777	0.60
Minat Penggunaan	3	0,762	0.60

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Item pertanyaan dikatakan valid apabila *Pearson Correlation* menghasilkan nilai signifikan < 0,05. Uji reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*, dimana nilai tersebut harus lebih besar dari 0,60. Berdasarkan tabel 4 dan tabel 5 hasil uji validitas untuk item pertanyaan pada masing-masing variabel penelitian ini menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian ini valid dan reliabel.

## Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas Dan Uji Heterokedastisitas

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	,59692695
Most Extreme Differences	Absolute	,061
	Positive	,044
	Negative	-,061
Kolmogorov-Smirnov Z		,607
Asymp. Sig. (2-tailed)		,855

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

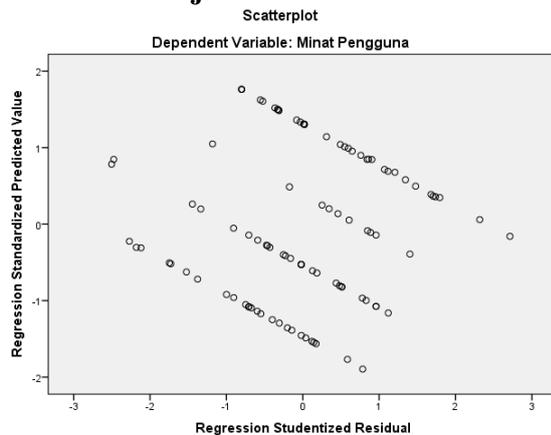
Sumber : Hasil Pengolahan Data

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
<i>Observability</i>	0,573	1,744
<i>Trialability</i>	0,982	1,019
<i>Complexity</i>	0,869	1,151
<i>Relative Advantage</i>	0,613	1,631
<i>Compability</i>	0,839	1,192
Pengalaman Wajib Pajak	0,955	1,048

Sumber : Hasil Pengolahan Data

**Gambar 2**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**



Sumber : Hasil Pengolahan Data

Pada penelitian ini kenormalan suatu data dapat diketahui dengan

menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Uji normalitas dengan menggunakan dasar perhitungan nilai residual memberikan bukti bahwa nilai signifikansi untuk variabel atribut inovasi yang terdiri dari, *observability*, *trialability*, *complexity*, *relative advantage* dan *compatibility*, pengalaman wajib pajak dan minat penggunaan secara keseluruhan diperoleh hasil sebesar 0,607. Hal ini berarti nilai tersebut jauh lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan atau dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil uji multikolonieritas, dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* pada masing-masing variabel menunjukkan nilai lebih besar dari 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas yang terjadi antar variabel independen dalam model regresi.

Gambar 2 menunjukkan bahwa gambar, pola, atau titik-titik (*point-point*) yang terlihat dalam gambar di atas menyebar dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat dinyatakan bahwa data yang dihasilkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Uji Regresi Linier Berganda

Pengujian dan perlakuan analisis regresi bertujuan untuk menjawab pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen penelitian. Dalam penelitian ini, regresi akan menunjukkan pengaruh dari variabel *Observability* (X1), *Trialability* (X2), *Complexity* (X3), *Relative Advantage* (X4), *Compability* (X5), Pengalaman Wajib Pajak (X6) terhadap Minat Pengguna (Y). Hasil dari analisis regresi linier berganda akan menunjukkan apakah terdapat pengaruh dari *Observability* (X1), *Trialability* (X2), *Complexity* (X3), *Relative Advantage* (X4), *Compability* (X5), Pengalaman Wajib Pajak (X6) terhadap Minat Pengguna (Y) baik secara simultan maupun parsial. Adapun hasil regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Regresi Linear Model 1**

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
	(Constant)	-3,062	1,249
	<i>Observability</i>	0,392	0,066
	<i>Trialability</i>	0,149	0,069
	<i>Complexity</i>	0,142	0,057
	<i>Relative Advantage</i>	0,235	0,073
	<i>Compability</i>	0,494	0,061
	Pengalaman Wajib Pajak	-0,116	0,054

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa hasil nilai koefisien variabel *Observability* (X1), *Trialability* (X2), *Complexity* (X3), *Relative Advantage* (X4), *Compability* (X5), bernilai positif. Hal ini menunjukkan terjadi perubahan yang searah ke lima variabel tersebut terhadap Minat Pengguna (Y). Artinya apabila *Observability* (X1), *Trialability* (X2), *Complexity* (X3), *Relative Advantage* (X4), *Compability* (X5), dari sebuah inovasi itu bisa terlihat oleh orang lain, maka akan dapat meningkatkan Minat Pengguna (Y) dengan nilai yang positif. Begitu juga sebaliknya apabila keberadaan suatu inovasi dengan *Observability* (X1), *Trialability* (X2), *Complexity* (X3), *Relative Advantage* (X4), *Compability* (X5) tersebut tidak terlalu tampak oleh orang lain, maka akan dapat menurunkan Minat Pengguna (Y) sebesar nilai positif diatas. Dengan asumsi variabel lainnya bernilai konstan. Misal, Berdasarkan persamaan di atas menunjukkan bahwa hasil nilai koefisien variabel *Observability* (X1) bernilai positif dengan nilai sebesar 0,392. Hal ini menunjukkan terjadi perubahan yang searah antara variabel *Observability* (X1)

terhadap Minat Pengguna (Y). Artinya apabila *Observability* (X1) dari sebuah inovasi itu bisa terlihat oleh orang lain, maka akan dapat meningkatkan Minat Pengguna (Y) sebesar 0,392. Begitu juga sebaliknya apabila keberadaan suatu inovasi dengan *Observability* (X1) tersebut tidak terlalu tampak oleh orang lain, maka akan dapat menurunkan Minat Pengguna (Y) sebesar 0,392. Dengan asumsi variabel *Trialability* (X2), *Complexity* (X3), *Relative Advantage* (X4), *Compability* (X5), Pengalaman Wajib Pajak (X6) bernilai konstan

Persamaan di atas juga menunjukkan bahwa hasil nilai koefisien variabel Pengalaman Wajib Pajak (X6) bernilai negatif dengan nilai sebesar -0,116. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perubahan yang berlawanan arah, dimana ada atau tidaknya pengalaman wajib pajak tidak akan memengaruhi minat pengguna dengan nilainya sebesar -0,116. Dengan asumsi variabel *Observability* (X1), *Trialability* (X2), *Complexity* (X3), *Relative Advantage* (X4), *Compability* (X5) bernilai konstan.

**Uji Hipotesis (Koefisien Determinasi Berganda, Uji F, dan Uji T)  
Koefisien Determinasi Berganda**

**Tabel 9**  
**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
	0,875	0,765	0,750	0,616	2,060

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 9, di atas menunjukkan bahwa tingkat keberatan hubungan determinasi ( $R^2$ ) bernilai 0,765 (76,5%). Hal ini berarti 76,5% minat pengguna *e-filing* yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang dapat dijelaskan oleh variabel *Observability* (X1), *Trialability* (X2), *Complexity* (X3), *Relative Advantage* (X4), *Compability* (X5), Pengalaman Wajib Pajak (X6). Sedangkan sisanya ( $100\% - 76,5\% = 23,5\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar model.

Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada tabel 9 di atas, mempunyai hubungan yang sangat kuat dengan nilai 0,765 (76,5%) yaitu mendekati nilai 1 yang berarti menunjukkan bahwa terdapat hubungan korelasi yang kuat dan searah antara *Observability* (X1), *Trialability* (X2), *Complexity* (X3), *Relative Advantage* (X4), *Compability* (X5), Pengalaman Wajib Pajak (X6), dan Minat Pengguna (Y). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada banyak variabel lain

yang tidak terdapat dalam penelitian ini yang memengaruhi minat pengguna *e-filing*.

### Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang terdapat dalam model bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.

Berdasarkan tabel 10, dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1.  $H_0$  : nilai sig < 0,05, berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2.  $H_a$  : nilai sig > 0,05, berarti menerima  $H_0$  dan menolak  $H_a$ .

Pengujian hipotesis secara simultan (F) menghasilkan nilai F sebesar 50,567 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa *Observability* (X1), *Trialability* (X2), *Complexity* (X3), *Relative Advantage* (X4), *Compability* (X5), Pengalaman Wajib Pajak (X6) berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna *e-filing* yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang.

**Tabel 10**  
**Uji F (Simultan)**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	115,084	6	19,181	50,567	0,000
Residual	35,276	93	0,379		
Total	150,360	99			

Sumber : Hasil Pengolahan Data

### Uji t (Parsial)

Uji t merupakan suatu langkah pengujian data penelitian yang bertujuan untuk

mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat secara parsial.

**Tabel 11**  
**Uji t (Parsial)**

Model	T	Sig.	Partial
(Constant)	-2,451	0,016	
<i>Observability</i>	5,940	0,000	0,524
<i>Trialability</i>	2,157	0,034	0,218
<i>Complexity</i>	2,490	0,015	0,250
<i>Relative Advantage</i>	3,201	0,002	0,315
<i>Compability</i>	8,114	0,000	0,644
Pengalaman Wajib Pajak	-2,134	0,035	-0,216

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Uji t dalam penelitian ini batas atau tingkat taraf kepercayaan 5% atau 0,05. Pada tabel 4.26 menunjukkan bahwa hasil dari uji t untuk variabel *Observability* (X1) sebesar 5,940 dengan taraf signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , *Trialability* (X2) dengan nilai uji t sebesar 2,157 dengan signifikansi sebesar  $0,034 < 0,05$ , untuk variabel *Complexity* (X3), nilai uji t yang diperoleh sebesar 2,490 dengan signifikansi sebesar  $0,015 < 0,05$ , *Relative Advantage* (X4) memiliki nilai uji t sebesar 3,201 dengan signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ , *Compability* (X5) dengan nilai uji t sebesar 8,114 dengan signifikansinya adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan Pengalaman Wajib Pajak (X6) memiliki nilai uji t sebesar -2,134 dengan signifikansi sebesar  $0,035 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Observability* (X1), *Trialability* (X2), *Complexity* (X3), *Relative Advantage* (X4), *Compability* (X5), Pengalaman Wajib Pajak (X6), terhadap Minat Pengguna (Y).

Selain itu, dari sajian tabel 11 di atas, dapat diketahui bahwa variabel *Compatibility* (X5) adalah variabel yang lebih kuat hubungannya terhadap minat pengguna *e-filing* dari pada variabel yang lainnya. Pernyataan tersebut didasarkan pada hasil yang menunjukkan bahwa pada variabel *Compatibility* (X5) memiliki nilai korelasi parsial yang berada diantara 1 dan -1 dengan nilai yang paling besar daripada variabel lainnya yaitu sebesar 0,644. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa variabel *Compatibility* (X5) merupakan variabel bebas dalam penelitian ini yang memiliki pengaruh paling dominan atau paling kuat terhadap minat pengguna *e-filing* karena memiliki nilai korelasi parsial yang lebih besar.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan (F), diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa nilai F sebesar 50,567 dengan tingkat signifikansi

sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil yang diperoleh tersebut menunjukkan bahwa atribut inovasi yang terdiri dari *Observability*, *Trialability*, *Complexity*, *Relative Advantage*, *Compability*, serta Pengalaman Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna *e-filing* yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang.

Sedangkan hasil dari koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada tabel 9 dalam penelitian ini mempunyai hubungan yang sangat kuat dengan nilai 0,765 (76,5%) yaitu mendekati nilai 1 yang mempunyai arti bahwa hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan korelasi yang kuat dan searah antara variabel *Observability* (X1), *Trialability* (X2), *Complexity* (X3), *Relative Advantage* (X4), *Compability* (X5), Pengalaman Wajib Pajak (X6), minat pengguna *e-filing*. Hal ini menandakan bahwa sangat penting untuk diketahui lebih lanjut mengenai hal-hal yang terdapat diluar penelitian ini yang terkait dengan minat penggunaan *e-filing* sebagai suatu inovasi dalam melakukan pembayaran pajak.

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh menunjukkan bahwa masih banyak variabel lain yang dapat memengaruhi minat pengguna *e-filing* dalam melakukan pembayaran pajak. Situasi yang demikian ini muncul dikarenakan variabel *Observability* (X1), *Trialability* (X2), *Complexity* (X3), *Relative Advantage* (X4), *Compability* (X5), dan Pengalaman Wajib Pajak (X6) tidak selalu memengaruhi minat pengguna dalam memanfaatkan *e-filing* dalam melakukan pembayaran pajak.

Pertimbangan lain yang menjadikan minat pengguna tinggi maupun menjadi rendah dalam menggunakan *e-filing* dalam melakukan pembayaran pajak. Salah satu contoh pertimbangan lain tersebut ialah terkait dengan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran. Meskipun orang tersebut minat menggunakan *e-filing* dalam melakukan pembayaran pajak,

namun bila tidak disertai dengan kepatuhan dari wajib pajak yang tinggi, maka penggunaan *e-filing* dalam melakukan pembayaran pajak tidak akan terealisasi dengan baik. Namun, jika tingkat kepatuhan wajib pajak tinggi dan disertai dengan minat penggunaan *e-filing*, maka pembayaran pajak dengan inovasi *e-filing* tersebut bisa berjalan lancar dan sukses penerapannya.

Berdasarkan uji hipotesis secara parsial (t) untuk variabel *Observability* (X1) sebesar 5,940 dengan taraf signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , *Trialability* (X2) dengan nilai uji t sebesar 2,157 dengan signifikansi sebesar  $0,034 < 0,05$ , untuk variabel *Complexity* (X3), nilai uji t yang diperoleh sebesar 2,490 dengan signifikansi sebesar  $0,015 < 0,05$ , *Relative Advantage* (X4) memiliki nilai uji t sebesar 3,201 dengan signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ , *Compability* (X5) dengan nilai uji t sebesar 8,114 dengan signifikansinya adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan Pengalaman Wajib Pajak (X6) memiliki nilai uji t sebesar -2,134 dengan signifikansi sebesar  $0,035 < 0,05$ . tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial dari atribut inovasi dan pengalaman wajib pajak terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang

## KESIMPULAN DAN SARAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang. erdasarkan tabel 9, di atas menunjukkan bahwa tingkat keberatan hubungan determinasi ( $R^2$ ) bernilai 0,765 (76,5%). Hal ini berarti 76,5% minat pengguna *e-filing* yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang dapat dijelaskan oleh variabel *Observability*, *Trialability*,

*Complexity*, *Relative Advantage*, *Compability*, Pengalaman Wajib Pajak. Sedangkan sisanya ( $100\% - 76,5\% = 23,5\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar model. Misalnya kepatuhan wajib paja, karena sebuah sistem yang baik akan tidak memiliki manfaat yang baik apabila tingkat kepatuhan wajib pajaknya masih rendah.

Berdasarkan uji hipotesis secara simultan (F), diperoleh nilai F sebesar 50,567 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara *Observability*, *Trialability*, *Complexity*, *Relative Advantage*, *Compability*, Pengalaman Wajib Pajak bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna *e-filing* yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang.

Berdasarkan uji t, disimpulkan bahwa di antara atribut inovasi dan pengalaman wajib pajak terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang, variabel *compatibility* merupakan dimensi yang berpengaruh paling dominan terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang. Nilai partial yang diperoleh oleh variabel *Compatibility* adalah sebesar 0,644, dimana nilai tersebut memiliki korelasi parsial yang berada diantara 1 dan -1 dengan nilai dan paling besar daripada variabel lainnya.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi instansi yang terkait sebaiknya senantiasa menjaga dan merawat jaringan komunikasi yang ada supaya proses *online tax filing system* tidak terganggu, karena sebagian besar wajib pajak telah menyatakan kepuasannya dalam menggunakan

- online tax filing system* dalam membayar pajak.
2. Meskipun wajib pajak menyatakan puas dengan adanya adopsi *online tax filing system*, tidak berarti pelayanan pajak kemudian tidak dihiraukan lagi. Justru dengan adanya respon yang baik tersebut, tugas instansi untuk terus melakukan pengawasan dan pengendalian sistem *online tax filing system*. Hal ini dilakukan supaya sistem yang telah diadopsi tersebut tetap bisa digunakan dengan baik dan memberikan manfaat bagi instansi maupun masyarakat luas.
  3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan variabel lain selain variabel yang telah ada dalam penelitian ini. Sebab berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan masih ada variabel lain diluar penelitian ini yang dapat memengaruhi minat pengguna *online tax filing system*. Sehingga hasil penelitian dengan tema yang sama kedepannya bisa saling melengkapi dan menyempurnakan, agar pelayanan dalam pajak terus semakin baik dan baik lagi.

*dan Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara*

*Tahun Anggaran 2014*. Jakarta: Direktorat Jenderal Anggaran.

## DAFTAR RUJUKAN

- Budiyanto. 2009. "Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi dengan Pendekatan Model Delone dan McLean". Tesis tidak diterbitkan. Universitas Sebelas Maret.
- Faisal, G. S. 2009. *How to be A Smarter Taxpayer: Bagaimana Menjadi Wajib Pajak*. Jakarta: Grasindo.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. 2003. *Basic Econometric*. International Edition. USA: Mc Graww Hill.
- Judisseno, R. K. 2004. *Perpajakan, Edisi Revisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Kamarulzaman, Y., & Azmi, A. A. 2010. "Tax E-Filing Adoption in Malaysia: A Conceptual Model. *Journal of E-Government Studies & Best Practices*", Vol 2010, pp.1-6.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2014. *Nota Keuangan dan Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2014*. Jakarta: Direktorat Jenderal Anggaran.
- Laihad, R. C. 2013. "Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado". *Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September* , pp. 44-51.
- Lamidi. 2007. "Analisis Loyalitas Konsumen dalam Mengonsumsi Produk Pemutih Wajah (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNISRI Surakarta)". *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Vol. 7. No. 2. Pp. 94-104.
- Liang, S.-W., & Lu, H.-P. 2013. "Adoption of E-Government Services: An Empirical Study of The Online Tax Filing System in Taiwan". *Online Information Review Vol.37, No.3*, 424-442.
- Ling, L. M., & fatt, C. K. 2008. "Electronic Tax Filing System: Taxpayers' Perspectives. *Seventh Wuhan International Conference on Business: Unlocking The Full Potential of Global Technology*". Volume 1, pp. 338-343.

- Markus, M. 2005. *Perpajakan Indonesia Suatu Pengantar*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Noviandini, N. C. 2012. “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta”. *Jurnal Nominal, Volume I Nomor I*, pp.15-22.
- Ramdhani, Neila. 2007. Model Perilaku Penggunaan IT “NR-2007”: Pengembangan dari Technology Acceptance Model Online Journal. 2007-2014, (Online). ([http://neila.staff.ugm.ac.id/wordpress/wp-content/uploads/2008/02/neila\\_buletin-tsm.pdf](http://neila.staff.ugm.ac.id/wordpress/wp-content/uploads/2008/02/neila_buletin-tsm.pdf), diakses pada 10 April 2014).
- Rogers, E. M. 1983. *Difussion of Innovation, Third Edition*. New York: The Free Press.
- Rustiyansih, Sri. 2011. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak”. *Widya Warta* No. 02 Tahun XXXV, ISSN 08 54-1981.
- Sekaran Uma. 2006. *Research Methods for Business*. Fourth Edition. Jakarta: Salemba Empat.
- Silalahi, U. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarjana, I.K. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suyasa, P. T., Dewi, F. I., & Savitri, S. 2005. “Perbedaan Minat dalam Penggunaan Fungsi Internet Berdasarkan Tipe Kepribadian”. *Jurnal Psikologi Vol. 3 No. 2, Desember 2005*.
- Tjahjono, A., & Husein, M. F. 2005. *Perpajakan, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: UMP AMP YKPN.
- Ulfa, S. M., & Meirinawati. 2014. “Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan *Electronic Filing System* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara)”. *Jurnal Universitas Negeri Surabaya*, pp. 1-13.
- Yuadi, Imam. 2009. “Analisis *Technology Acceptance Model* terhadap Perpustakaan Digital dengan *Structural Equation Modeling*”. Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan.
- Yudiantara, I. K. 2006. *Mengubah Ketidakpastian Menjadi Peluang*. Jakarta: Elex Media Komputindo.