

**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**

SKRIPSI

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



Oleh :

DODY SETIA RAHMAN
NIM : 2010310031

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

**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**

SKRIPSI

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



Oleh :

DODY SETIA RAHMAN
NIM : 2010310031

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

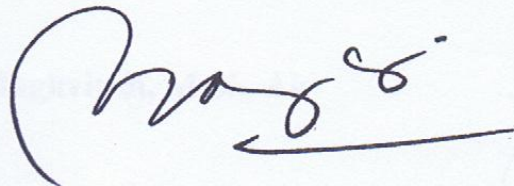
**PENGARUH ATRIBUT INOVASI DAN PENGALAMAN WAJIB PAJAK
TERHADAP MINAT PENGGUNAAN *ONLINE TAX FILING SYSTEM*
PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA DI KOTA
SURABAYA KARANGPILANG**

Diajukan Oleh :

DODY SETIA RAHMAN
NIM : 2010310031

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 20 Agustus 2014



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

**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**

Ditusun Oleh :

DODY SETIA RAHMAN
2010310031

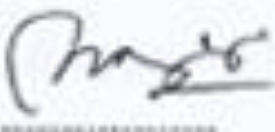
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 15 September 2014

Tim Penguji

Ketua : Dr. Rovila El Maghviroh, M.Si., Ak


.....

Sekretaris : Triana Mayasari, SE., M.Si., Ak


.....

Anggota : Nanang Shonhadji, SE., M.Si., Ak


.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dody Setia Rahuman
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 2019


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

MOTTO

LIFE IS NOT
WAITING
FOR THE STORM
TO PASS...
IT IS ABOUT
LEARNING
TO DANCE IN THE
RAIN

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah.....

Terima Kasih Allah, atas semua skenario kehidupan yang sudah Engkau atur dengan sangat baik dan sempurna. Terima kasih atas semua rejeki yang selama ini engkau berikan setiap saat sampai sekarang. Tahapan ini menjadi sebuah awal yang baru untuk tanggung jawab dan pengabdian yang lebih besar bagi seorang *murid* di bumi-Mu ini. Keberhasilan tahap ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat berperan dan berjasa dalam hidup saya hingga saat ini.

Pertama, saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta. “Papa, Mama, makasih atas semua kasih sayang, kesabaran dan kepercayaannya selama ini, meskipun ada beberapa fase yang kesalahan yang Dody lakukan. Terima kasih atas didikannya selama ini, itu ngebuat Dody punya prinsip dan integritas untuk ngejalanin hidup ini. Terima kasih mam, pap, Dody pasti ga akan pernah bisa ngebalas semua yang kalian kasih, tapi Dody janji akan jadi *amal jariyah* buat kalian”.

Kedua, saya ucapkan terima kasih untuk saudara-saudara kandungku. Ka Adie dan Yolanda. “Terima kasih sudah jadi *partner* yang solid untuk ngejaga hangatnya dan kerennya keluarga kita. Kedepan, kita harus bisa ngebuat mama papa lebih bangga lagi dengan semua prestasi dan karya kita yaa. “

Ketiga, saya persembahkan untuk Fitria Ariefiani. Orang yang paling sabar dan paling mampu bertahan dengan semua kelakuan saya. “Terima kasih buat semangat dan satu-satunya tempat cerita semua yang aku alamin, baik hal jelek dan baik. Kamu adalah tujuan kenapa aku harus mengusahakan kehidupan yang lebih baik buat masa depan kita. Ada orang yang bilang, “Setiap ada pria yang sukses, pasti ada peran dan dukungan wanita super dibalikny”, sampai sekarang Mama dan Kamu adalah wanita itu”. You’re the best partner of my life !

Keempat, saya persembahkan untuk dosen pembimbing, Ibu Triyana Mayasari. “Terima kasih atas bimbingannya dan dukungannya sampe skripsi ini jadi dengan baik dan tepat waktu, berkat bimbingan Ibu juga target nilai A dan *student grant* untuk skripsi saya bisa tercapai”.

Kelima, saya persembahkan untuk Ibu Aniek Maschudah I. “Terima kasih untuk semua bimbingannya selama ini, terima kasih untuk kepercayaannya, terima kasih ilmu Entrepreneurnya, terima kasih untuk semua pengalamannya selama saya dan teman-teman Ibu bimbing menjadi seorang yang berpandangan Entrepreneurship, semua pengalaman yang sangat berharga Bu”.

Keenam, saya persembahkan untuk dosen wali, Bapak Djuwito. “Terima kasih sudah membantu saya menjalani proses pembelajaran di STIE Perbanas Surabaya, tanpa Bapak tentu akan banyak hal sulit mungkin tidak bisa saya lakukan”.

Ketujuh, saya persembahkan untuk Ibu-ibu Kaprodi, Ibu Supriyati dan Ibu Meliza. “Terima kasih untuk semua ilmu, pengalaman dan bimbingan yang Ibu kasih ke saya selama ini, bagi sebagian orang Ibu berdua mungkin galak, tapi bagi saya cuma di Ibu berdua saya bisa ngerasain hangatnya sayang seorang Ibu yang ga mau anaknya gagal dan salah dalam berbuat dan bersikap, terima kasih banyak Bu”.

Terima kasih untuk sahabat saya, Aditya Mahardhika Aka Kacong, “Terima kasih sudah merepotkan aku selama kamu nebeng tinggal dirumah, tapi jujur kalau ga ada kamu kayanya tu rumah bakalan kaya kuburan sepinya, untuk hal baiknya ga perlu aku jelasin sepertinya, karena cuma sedikit #ups”. Dan teman-teman kampus STIE Perbanas Surabaya yang sudah berjuang dan membuat pengalaman bersama dulu.

Terima kasih untuk seluruh staf dosen dan staf karyawan STIE Perbanas, serta Bapak-bapak *office boy, driver, petugas parkir yang ga bisa saya sebutin satu persatu*. Terima kasih sudah membuat saya ketika kuliah dulu merasakan STIE Perbanas itu kaya rumah kedua bagi saya, dan terima kasih atas semua cerita dan pengalaman yang luar biasa.

Terima kasih buat Mak Yanik, beliau adalah sosok yang paling berjasa dalam kehidupan saya 3 tahun ini. Tanpa beliau sebagai asisten rumah saya, bisa jadi saya akan selalu repot buat ngurus rumah. “Terima Kasih yaaa Mak bantuannya selama ini, terima kasih atas guyon dan nasihatnya yang dikasih ke saya selama ini”.

Dan terima kasih untuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dalam halaman ini, pihak yang telah membantu saya untuk menjalankan ugas dan tanggung jawab saya sampai pada tahapan ini.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Karunia, dan Hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan 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”**. Telah selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing saya baik dalam bentuk ide/gagasan, motivasi, pemikiran, dan pengarahan yang menunjang proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yth. Bapak Lutfi, S.E., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Yth. Ibu Supriyati, SE., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi.
3. Yth. Ibu Triana Mayasari, SE., M.Si., Ak selaku dosen pembimbing yang memberikan pengarahan dalam penelitian ini.
4. Yth. Ibu Dr. Rovila El Maghviroh, M.Si., Ak dan Yth. Bapak Nanang Shonhadji, SE., M.Si., Ak selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan penilaian berdasarkan *effort* dan kemampuan yang saya miliki.
5. Yth. Bapak Djuwito, S.H., M.Hum selaku dosen wali STIE Perbanas Surabaya.

6. Yth. seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh civitas akademik STIE Perbanas Surabaya yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
7. Yth. Pihak Direktorat Jendral Pajak Kanwil DJP Jawa Timur I dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karang Pilang atas partisipasinya untuk memberikan data atau informasi pendukung penelitian ini.

Saya sangat menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan oleh saya demi hasil penelitian yang jauh lebih baik.

Surabaya, September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI..... | ii |
| HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | iv |
| HALAMAN MOTTO..... | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| ABSTRAK..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.5 Sistematika Penulisan Skripsi..... | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 11 |
| 2.1.1 Ulfa dan Meirinawati (2014)..... | 11 |
| 2.1.2 Liang dan Lu (2013)..... | 13 |
| 2.1.3 Laihad (2013)..... | 14 |
| 2.1.4 Noviandini (2012)..... | 16 |
| 2.1.5 Ling dan Fatt (2008)..... | 17 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 18 |
| 2.2.1 Pajak..... | 18 |
| 2.2.2 <i>Online Tax Filing System</i> | 26 |
| 2.2.3 Teori Difusi Inovasi..... | 31 |
| 2.2.4 Pengalaman Wajib Pajak..... | 33 |
| 2.2.5 Minat Penggunaan..... | 37 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 39 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian..... | 40 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 40 |
| 3.1 Rancangan Penelitian..... | 40 |
| 3.2 Batasan Penelitian..... | 40 |
| 3.3 Identifikasi Variabel..... | 42 |
| 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 42 |
| 3.5 Instrumen Penelitian..... | 44 |
| 3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 47 |
| 3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data..... | 48 |
| 3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian..... | 49 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 3.9 | Teknik Analisis Data..... | 50 |
| 3.9.1 | Uji Asumsi Klasik..... | 50 |
| 3.9.2 | Koefisien Determinasi Ganda | 52 |
| 3.9.3 | Regresi Linier Berganda | 52 |
| 3.9.4 | Uji Hipotesis..... | 53 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 55 |
| 4.1 | Deskriptif Data Responden | 55 |
| 4.2 | Deskriptif Variabel Penelitian..... | 59 |
| 4.3 | Analisis Hasil Uji Validitas..... | 65 |
| 4.4 | Analisis Hasil Uji Reliabilitas | 70 |
| 4.5 | Analisis Statistik..... | 71 |
| 4.5.1 | Analisis Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 71 |
| 4.5.2 | Analisis Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 73 |
| 4.5.3 | Uji Hipotesis..... | 77 |
| 4.6 | Pembahasan Hasil Penelitian | 81 |
| BAB V PENUTUP..... | | 94 |
| 5.1 | Kesimpulan | 94 |
| 5.2 | Keterbatasan Penelitian..... | 96 |
| 5.3 | Saran..... | 97 |
| DAFTAR RUJUKAN | | 99 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1 | Tempat Sosialisasi e-Filing KPP Pratama Surabaya Karangpilang | 5 |
| Tabel 2.1 | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Terhadap IT | 30 |
| Tabel 3.1 | Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian | 45 |
| Tabel 4.1 | Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin | 56 |
| Tabel 4.2 | Distribusi Frekuensi Usia | 56 |
| Tabel 4.3 | Distribusi Frekuensi Pendidikan | 57 |
| Tabel 4.4 | Distribusi frekuensi yang mengetahui e-Filing | 58 |
| Tabel 4.5 | Distribusi Frekuensi pengguna e-Filing | 59 |
| Tabel 4.6 | Deskripsi Jawaban Responden Variabel Observability (X1) | 59 |
| Tabel 4.7 | Deskripsi Jawaban Responden Variabel Trialability (X2) | 60 |
| Tabel 4.8 | Deskripsi Jawaban Responden Variabel Complexity (X3) | 61 |
| Tabel 4.9 | Deskripsi Jawaban Responden Variabel Relative Advantage (X4) | 62 |
| Tabel 4.10 | Deskripsi Jawaban Responden Variabel Compatibility (X5) | 63 |
| Tabel 4.11 | Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Pengalaman Wajib pajak (X6) | 64 |
| Tabel 4.12 | Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Minat Pengguna (Y) | 65 |
| Tabel 4.13 | Variabel Observability (X1) | 66 |
| Tabel 4.14 | Variabel Trialability (X2) | 67 |
| Tabel 4.15 | Variabel Complexity (X3) | 67 |
| Tabel 4.16 | Variabel Relative Advantage (X4) | 68 |
| Tabel 4.17 | Variabel Compatibility (X5) | 68 |
| Tabel 4.18 | Variabel Pengalaman Wajib Pajak (X6) | 69 |
| Tabel 4.19 | Variabel Minat Pengguna (Y) | 69 |
| Tabel 4.20 | Hasil Uji Reliabilitas | 70 |
| Tabel 4.22 | Uji Kolmogorov Smirnov | 71 |
| Tabel 4.23 | Uji Multikolinieritas | 72 |
| Tabel 4.21 | Regresi Linier Berganda | 74 |
| Tabel 4.24 | Koefisien Determinasi (R ²) | 77 |
| Tabel 4.25 | Uji F | 78 |
| Tabel 4.26 | Uji t | 79 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 2.1 | Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean (1992) ... | 29 |
| Gambar 2.2 | Model Technology Acceptance Model (TAM) | 31 |
| Gambar 2.3 | Kerangka Pemikiran | 39 |
| Gambar 4.1 | Uji Heterokedastisitas..... | 73 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------|------------------------------------|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian |
| Lampiran 2 | Hasil Penyebaran Kuesioner |
| Lampiran 3 | Data Responden |
| Lampiran 4 | Frekuensi Data |
| Lampiran 5 | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas |
| Lampiran 6 | Hasil Olah Data |

**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

2010310031

Email : 2010310031@students.perbanas.ac.id

Triana Mayasari

STIE Perbanas Surabaya

Email : maya@perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo 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