

**DIFUSI INOVASI PROGRAM PAJAK *E-FILING***  
**(Studi Deskriptif Kualitatif Dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi Program  
Pajak *e-filing* Kantor Radio Republik Indonesia di Surakarta)**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada  
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika**

**Oleh:**

**GARTIKA ELISA PUTRI**

**L 100 100 080**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

**DIFUSI INOVASI PROGRAM PAJAK E-FILING**  
(Studi Diskriptif Kualitatif Dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi Program Pajak e-filing  
Radio Republik Indonesia di Surakarta)

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

**Gartika Elisa Putri**  
L100 100 080

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



**Sidiq Setrawan, M.I.Kom**  
NIK.110.1675

**DIFUSI INOVASI PROGRAM PAJAK *e-filing***  
**(Studi Diskriptif Kualitatif Dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi Program Pajak *e-filing* Di Kantor RRI Surakarta)**

**OLEH:**

**GARTIKA ELISA PUTRI**

**L 100 100 080**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Komunikasi dan Informatika  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Selasa, 19 Desember 2017  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

**Dewan Penguji:**

**1. Sidiq Setyawan, M.I.Kom.**

**(Ketua Dewan Penguji)**

(.....)

**2. Dr. Ahmad Muhibbin, M.Si**

**(Anggota I Dewan Penguji)**

(.....)

**3. Drs. Budi Santoso, M.Si**

**(Anggota II Dewan Penguji)**

(.....)



Dekan,

**Nurgiyatna, ST., Ph.D.**

**NIK. 881**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

**Surakarta, 4 Desember 2017**

Penulis



**GARTIKA ELISA PUTRI**

**L 100 1000 80**

**DIFUSI INOVASI PROGRAM PAJAK *e-filing***  
**(Studi Deskriptif Kualitatif Dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi Program  
Pajak *e-filing* Di Kantor RRI Surakarta)**

*Abstracts*

One of technology development form in the government is the program of *e-filing*, which is the implementation of *e-Government*. *E-filing* is a way to deliver Annual Announcement Letter or SPT through internet on the website of Direktorat Jendral Pajak. The application of *e-filing* helps to provide report facility electronically through internet. It enable the society to do SPT from their home or office and it also decrease cost and time. However, the writer finds that the officers of RRI, who are the object of the study have not understood about the use of *e-filing*. The aims of the study, therefore, is to know how innovation diffusion of *e-filing* is accepted by the society especially the officers of RRI Surakarta. The study uses qualitative method and descriptive approach. It gets result that *e-filing* is a part of an innovation due to the possession of some characteristics of relative advantages, compatibility, complication, trialability and observability. Besides, the adopter tends to use interpersonal communication in accepting *e-filing* innovation.

**Keywords:** Tax e-filing, diffusion of innovation, early adopter, early majority, late majority

Abstrak

Salah satu wujud dari perkembangan kemajuan teknologi dalam pemerintahan adalah, adanya program *e-filing* yang merupakan penerapan dari *e-Government*. *E-filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT Tahunan (Surat Pemberitahuan Tahunan) secara *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jendral Pajak. Adanya aplikasi *e-filing* guna membantu menyediakan fasilitas pelaporan secara elektronik via internet sehingga memudahkan masyarakat mampu melakukan SPT dari rumah atau tempat kerja serta menekan biaya dan waktu. Akan tetapi, peneliti menemukan bahwa karyawan RRI yang merupakan objek penelitian, belum sepenuhnya memahami penggunaan *e-filing*. Oleh karena itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana difusi inovasi program *e-filing* diterima oleh masyarakat, khususnya karyawan RRI Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, sehingga memperoleh hasil bahwa *e-filing* merupakan bagian dari sebuah inovasi dikarenakan memiliki karakteristik keunggulan relatif, kompabilitas, kerumitan, diujicobakan dan kemampuan diamati. Selain itu adopter lebih cenderung menggunakan komunikasi interpersonal dalam menerima inovasi *e-filing*.

**Kata kunci:** Pajak *e-filing*, difusi inovasi, early adopter, early majority, late majority

## 1. PENDAHULUAN

*E-Government* merupakan langkah awal perubahan menuju perkembangan dan kemajuan teknologi informasi komunikasi dalam bidang pemerintahan. Terutama dalam

hal pelaksanaan informasi dan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang awal mulanya dilakukan secara manual kini dengan adanya *e-Government* dapat dilakukan dengan media elektronik sehingga dapat mempermudah proses pelayanan (Ariyanto,2015). Seperti gagasan yang dibuat kantor Direktorat Pajak terobosan baru yang dibuat semakin mempermudah dalam memproses pendataan yaitu dengan menciptakan pelayanan perpajakan berbasis internet.

*E-Government* yang merupakan pengembangan dari kemajuan teknologi, semakin menginvestasikan banyak waktu dan sumber daya terhadap pengembangan inovasi dan manajemen untuk mempertahankan daya saing (Kenneth,2015). Kecanggihan dalam teknologi ini yang kemudian membuat Jendral Pajak mengeluarkan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan, berhubungan dengan tingkat pemahaman tentang internet oleh masyarakat yang meningkat, serta dalam kegiatan pelayanan yang dilakukanpun dapat berjalan lebih efektif dan efisien, juga hemat biaya dalam pelaksanaannya. Hal tersebut menjadi alasan kantor Jendral Pajak mengadopsi sistem *e-filing*. *E-filing* termasuk suatu inovasi karena merupakan pengganti program pendataan konvensional yang diperkenalkan pada tahun 2014, dan berbasis internet dalam pengeoperasiannya. Sistem *e-filing* juga menguntungkan pembayar pajak karena pengembalian pajak dikirim secara elektronik ke IRB yang menghemat waktu pembayar pajak. Dalam kampanye promosi *e-filing*, tagline mudah digunakan, akurat serta aman digunakan (Azmi & Bee, 2010)

*E-filling* SPT 1770 SS merupakan inovasi berupa aplikasi (app) mobile android yang diluncurkan Direktorat Jendral Pajak yang dapat diunduh melalui *Play Store* dengan menggunakan kata kunci "*e-filling* 1770 SS" ([www.metrotvnews.com](http://www.metrotvnews.com)). Sampai pada tahun 2017, DJP telah menghasilkan delapan capaian kinerja di kuartal pertama, inovasi tersebut berupa *e-billing*, fasilitas *virtual assistant*, peluncuran *e-form* 1770 dan 1770S, *prepopulsted* SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan, peluncuran *mobile tax unit* (MTU), *piloting* KPP Mikro pada Kantor Pelayanan Peyuluhan, Konsultasi Perpajakan (KP2KP), *e-Bukpot* atau bukti potong pajak secara elektronik dan peluncuran *Platform* Kartir 1 ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) Dengan adanya inovasi-inovasi yang berkembang serta teknologi yang dengan pesat berkembang, semakin mempermudah dalam proses pendataan.

Jika sebelumnya pajak masih menggunakan sistem lama, maka saat ini sistem yang digunakan berbasis Internet. Pajak konvensional adalah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa

berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Suparmoko, 2002). Pemerintah menggunakan hasil pajak untuk membuat fungsi tradisional mereka, seperti penyediaan barang publik, pemeliharaan hukum dan ketertiban, pertahanan terhadap agresi eksternal, peraturan perdagangan dan bisnis untuk memastikan pemeliharaan sosial dan ekonomi (Azubike, 2009; Edame, 2008) dalam Bukie & Adejumo, 2013). Saat ini hal yang bersifat analog sudah berinovasi menjadi digital, salah satu bentuk pelayanan perpajakan yang berbasis internet adalah *e-filing*. *Online tax 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 dalam Rahman 2014)

*E-filing* penting dilakukan karena program ini memberikan kemudahan dalam proses pendataan SPT, menurut Sudikno, sebuah inovasi mempunyai arti sesuatu yang baru. Sesuatu yang bisa dikatakan baru apabila, (1) menciptakan sesuatu yang baru, yang sebelumnya belum ada, (2) menciptakan sesuatu yang baru dari yang sudah ada. (3) memperbaiki sesuatu dari yang sudah ada (Sutopo,1986;24). Inovasi baru dalam hal ini adalah sistem baru dalam perajakan (*e-filing*) yang memiliki potensi meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional (Kenneth, 2015). *E-Filing* yaitu Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan) secara elektronik yang dilakukan secara online yang *real time* dan dapat diproses melalui *website* Direktorat Jendral Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). SPT tidak lagi berbentuk kertas, melainkan berbentuk formulir elektronik atau *Application Service Provider* (ASP) yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jendral Pajak melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi.

Terobosan *e-system* tidak lain sebagai bagian dari reformasi perpajakan. Kelebihan dari system aplikasi *e-filing* adalah membantu menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) sehingga setiap masyarakat mampu melakukan SPT dari rumah atau tempat kerja. Hal ini dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh kantor pajak untuk mempersiapkan, memproses, memverifikasi dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu.

Keuntungan yang didapat dalam penggunaan *e-filing* berupa efisiensi waktu, menekan biaya dan mengurangi penggunaan kertas, serta menerima konfirmasi laporan yang telah dilakukan secara langsung pada saat laporan diterima oleh Direktorat Jendral Pajak. Pelaporan SPT lebih efisien dan aman karena data tersimpan dalam bentuk

elektronik dan terintegritas serta *non-repudiation* (tak terelakan). Ada pula kelemahan dalam aplikasi *e-filing* adalah pengeiriman SPT yang digital malaului internet sering macet, sehingga meyampaikan SPT digital dalam bentuk flasdisk langsung ke KPP.

Tentu selalu ada kekurangan dan kelebihan dalam sebuah inovasi yang ada. Saat ini, bagaimana Direktorat Jendral Pajak (DJP) dapat mensosialisasikan program *e-filing* ke masyarakat khususnya Pegawai RRI-Surakarta. Apakah sasaran yang dituju sudah tercapai? Apakah pegawai RRI-Surakarta dapat dengan mudah mengisi *e-filing* setiap tahun dengan mudah? Bahkan proses pendataan pun dapat dengan mudah diakses.

Inovasi muncul dari para ahli yang kemudian disebarkan dalam bentuk paket yang seragam kepada anggota sistem sosial yang mungkin akan menerima atau menolak inovasi (Ordika, 2012). Penyebaran yang dilakukan oleh para inovator sangat mempengaruhi bagaimana inovasi dapat di terima oleh para *adopter*, melalui media massa atau komunikasi interpersonal para *adopter* dapat menerima informasi inovasi tersebut. Difusi inovasi dalam komunikasi dapat digolongkan dalam perencanaan komunikasi karena memiliki tahapan dalam penyebarluasan sebuah gagasan atau ide-ide baru (inovasi). Rogers menjelaskan bahwa proses pengenalan suatu inovasi (sesuatu yang baru berupa ide, gagasan atau barang) ditentukan oleh tiga hal, yakni:

Tahap awal (*Antecedent*) Pada tahap awal (*antecedent*) khalayak dalam menerima suatu *idea* atau gagasan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kepribadian penerima untuk berubah dengan dapat menerima sesuatu yang baru, wawasan sosial yang lebih luas (*cosmopolitism*) daripada lingkungan sekitarnya, dan kebutuhan untuk memilki batang baru tersebut.

Pada tahap proses (*process*), kebutuhan untuk memiliki barang tersebut didukung oleh pengetahuan (*knowledge*) yang berkaitan dengan nilai-nilai sistem sosial dan budaya khalayak (penerima), sehingga mereka bisa toleran jika terjadi penyimpangan dari kebiasaan, serta terjalannya komunikasi dengan barang baru tersebut.

Konsekuensi (*Consequences*) Tahap selanjutnya dalam proses penerimaan ialah persuasi (*persuasion*). Pada tahap ini ide, barang, gagasan atau inovasi dipertanyakan tentang kegunaannya (*advantages*), apakah cocok digunakan (*compatibility*), apa tidak terlalu ruwet (*complexity*), apa bisa dicoba (*triability*), dan apa bisa diamati (*observability*).

Sebagaimana yang dikemukakan Rogers(1995), bahwa difusi atau *diffusion* adalah *the process by which an innovation is coummunicated through certain channels over time among thr memebers of a social system*, yaitu proses di mana suatu inovasi



dikomunikasikan melalui saluran tertentu pada waktu tertentu diantara para anggota sistem sosial. Suatu inovasi adalah *an idea, practice, or object perceived as new by an individual or other unit of adoption*, yaitu suatu gagasan, perbuatan, atau objek yang dipahami sebagai hal baru oleh unit penerimaan individual atau lainnya (Morissan, dkk: 2010).

Difusi mengacu pada penyebaran informasi baru, inovasi atau proses baru ke seluruh masyarakat. Adopsi mengacu kepada reaksi positif orang terhadap inovasi serta pemanfaatannya. Josep A. Devito (1997) mengidentifikasi tiga tahap berikut: Pada tahap akuisisi informasi orang memperoleh dan memahami informasi tentang inovasi. Tahap evaluasi informasi, orang mengevaluasi tentang informasi. Adopsi atau penolakan orang mengadopsi (melaksanakan) atau menolak inovasi. Hal ini berarti seseorang menolak atau menerima inovasi tidak akan terjadi secara bersamaan.

Dalam hal ini inovasi yang dilakukan oleh Jendral Pajak adalah untuk memperkenalkan inovasi yang menggunkan akses internet dalam pendataan *e-filing*. Pemerintah Kenya menggaris bawahi pentingnya inovasi dalam agenda yang dikembangkan oleh entrenching inovasi dalam tujuan jangka panjang, “Vision 2030” visi bertujuan untuk membangun sebuah bangsa yang bermanfaat ilmu pengetahuan, teknologi dan inovasi untuk menumbuhkan daya saing global untuk penciptaan kekayaan, kemakmuran nasional dan kualitas hidup yang tinggi bagi rakyatnya (Kenneth, 2015) Sosialisasi yang dilakukan oleh innovator (Direktorat Jendral Pajak) secara langsung, bekerjasama dengan pemerintah untuk memperkenalkan suatu inovasi yang dirasa dapat memudahkan dalam system perpajakan.

Sebagai pembanding dengan penelitian lainnya, peneliti menggunakan penelitian terdahulu antara lain, Dalam penelitian terdahulu dengan judul *Status of Electronic Filing (e-filing) of Taxes in India vis-à-vis other Parts of the World: A Snapshot*, Dr Renu Verma, Dr Reena Dadhic, Nivedita Roy, aspek *e-goverment* telah dilakukan di banyak Negara maju dan berkembang di seluruh dunia. Makalah ini bertujuan untuk memeberikan pandangan sinoptik tentang status *e-filing*. Studi yang dilakukan menunjukkan bahwa beberapa Negara seperti Inggris, Amerika Serikat, Australia dan Singapura telah melakukan dengan sangat baik dan terus berusaha untuk kemajuan teknologi. Manfaat teknologi sendiri adalah untuk memberikan pelayanan terbaik bagi warga. Perkembangan ini telah terjadi secara bertahap selama periode waktu tertentu. India memiliki laporan pada tahun 2010, jumlah Negara yang menawarkan pilihan pembayaran Pajak meningkat menjadi 34 (18% dari Negara anggota PBB). Wajib

pajak untuk memenuhi kewajiban hukum mereka dalam mengajukan pajak penghasilan mereka secara elektronik ‘kapan saja’, ‘di mana saja’ lebih aman dan nyaman menggunakan internet. Beberapa data statistic sesuai ITD.(Verma, dkk; 2015).

Dilakukan penelitian di kantor Radio Republik Indonesai (RRI) diakarenakan, RRI merupakan instansi yang berhubungan langsung dengan pemerintah . Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dari penelitian tersebut peneliti ingin mengetahui bagaimana difusi inovasi *e-filing* dikalangan karyawan kantor Radio Republik Indonesia di Surakarta? Dengan tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana program difusi inovasi *e-filling* diterima oleh masyarakat khususnya karyawan RRI Surakarta. Manfaat penelitian secara teoritis diharapkan hasil penelitian ini memeperluas wawasan dan memperoleh pengetahuan secara empirik mengenai penerapan teori difusi inovasi. Secara akademis penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk rujukkan upaya pengembangan ilmu komunikasi khususnya dalam teori difusi inovasi. Dan secara praktis peneltian ini diharapkan memberikan masukan dan evaluasi bagi Direktorat DirjenPajak dan karyawan RRI dalam menerima *e-filing*.

## **2. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Metode deskriptif dapat diuraikan sebagai prosedur pemecah masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau menuliskan keadaan subyek atau obyek penelitian suatu organisasi, masyarakat dan lain-lain (Rahayuningtyas, 2014). Penelitian kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran dan pemahaman mengenai realitas atau fenomena komunikasi yang sedang terjadi (Teguh, 2015). Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, persepsi, motivasi, tindakan dll secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus (Moleong, 2014).

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang dihimpun secara langsung dari sumber atau obyek penelitian perorangan, kelompok dan organisasi yang diolah sendiri untuk selanjutnya dimanfaatkan (Ruslan (2004) dalam Ordika, 2012). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil melakukan wawancara mendalam dengan informan, di antaranya; Bapak Anang selaku Humas Kantor Jendral Pajak, yang memberikan sosialisasi tentang Program *e-filing* ke Kantor Radio Republik Indonesia di Surakarta

serta 3 orang pegawai Radio Republik Indonesia (RRI) yang dalam penelitian ini termasuk dalam golongan *adopter*.

Untuk melengkapi data primer, peneliti menggunakan data sekunder yang merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara untuk dimanfaatkan dalam sebuah penelitian (Ruslan (2004) dalam Ordika, 2012 ). Data sekunder diperoleh dari dokumen yang mendukung, peneliti dapatkan dari internet serta studi kepustakaan untuk mendapatkan bahan-bahan yang relevan dengan topik penelitian. Fokus penelitian ini terdiri dari proses penyebaran yang dilakukan oleh agen perubahan melalui program *e-filing* serta proses penerimaan *adopter* terhadap program *e-filing* di kantor Radio Republik Indonesia di Surakarta.

Penelitian ini mengambil lokasi di kantor Radio Republik Indonesia di Kota Surakarta. Kantor RRI dipilih dikarenakan Radio Republik Indonesia (RRI) adalah instansi yang berhubungan langsung dengan pemerintah serta mendapatkan sosialisasi langsung dari Direktorat Jendral Pajak. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel ialah *Purposive sampling*, cenderung akan memilih informan dianggap mengetahui informasi dan permasalahan secara mendalam (Rahayuningtyas, 2014)

Data yang didapat peneliti dianalisis menggunakan teknik analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Hubermann, yaitu analisis data yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan: (1) reduksi data; (2) penyajian data; dan (3) penarikan kesimpulan atau verifikasi (Bungin (2007) dalam Ahmad, 2016).

Untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi data. Menurut Sugiyono (2006) mengartikan triangulasi data sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu (dalam Ahmad, 2016).

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Reformasi perpajakan yang masih terasa kurang, terus dikembangkan oleh Dirjen 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 (Ulfa dan Meirinawati, 2014) dalam Rahman, 2014) salah satu reformasi bidang administrasi adalah program *e-filing*.

*e-filing* sebagai sebuah inovasi diakibatkan program berbasis internet yang dalam penggunaannya tidak perlu harus mengantri ke kantor pajak sehari-hari. Program yang diusung oleh Direktorat Jendral Pajak guna mempermudah proses pendataan Surat Pemberitahuan Tahunan oleh para karyawan RRI. Sesuai dengan pemikiran (Rogers dan Shoemaker 1987) dalam Pramudita, 2014) dalam proses difusi inovasi terdapat 4 (empat) elemen pokok yaitu:

### 3.1 Inovasi

Inovasi didefinisikan sebagai kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. Pengertian ini menekankan pemahaman inovasi sebagai sebuah kegiatan (proses) penemuan (invention) (Suwarno, 2008) dalam Pramudita, 2014).

Perubahan tersebut meliputi pelayanan kepada Wajib Pajak (WP), di mana semula Wajib Pajak (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 (Dirjen Pajak) (Rahman, 2014). Program *e-filing* ialah sebuah inovasi yang *real time*, yang memberikan kemudahan dalam proses pendataan SPT oleh karyawan pegawai negeri dan pensiunan. Seperti yang disampaikan oleh Informan 2 dalam penelitian ini, sebagai berikut:

“pendataan SPT dapat dilakukan melalui penggunaan handphone atau computer. Serta bisa diakses dalam 24 jam, jadi kapanpun itu kita bisa melakukan pendataan”

(Mardikanto 2010 dalam Rahayuningtyas; 2014) menyebutkan bahwa ada beberapa sifat dan karakteristik inovasi yang memengaruhi kecepatan penemrimanya, yaitu:

#### 3.1.1 Keunggulan relatif (*relative advantage*)

Keunggulan relatif adalah derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik atau unggul dari yang pernah ada sebelumnya. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti segi ekonomi, prestise sosial, kenyamanan, kepuasan dan lain-lain. Semakin besar keunggulan relatif dirasakan oleh pengadopsi, semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi (Rizal, 2012). Dalam hal ini, keuntungan yang ditawarkan menurut informan 2, 3 dan 4 dengan adanya program *e-filing* adalah:

“*e-filing* memudahkan kami untuk melakukan pendataan serta bisa dimana saja dan kapan saja. Tak perlu lagi untuk mengantri lama di kantor pajak, diakrenakan sekarang sudah menggunakan komputer dan handphone”

“ya walaupun saya saat pendataan SPT itu, saya minta tolong teman saya tetapi saya juga merasakan kemudahan atas adanya program ini. Salah satunya itu tidak perlu lagi mengantri lama saat laporan SPT”

“*e-filing* itu memberikan kemudahan untuk laporan SPT tiap tahunnya”

Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan dalam penelitian ini, didapatkan bahwasanya program *e-filing* menawarkan kemudahan dalam efisien waktu dikarenakan dapat diakses setiap waktu, pengoperasian yang mudah, serta dapat di akses dimana saja selama terkoneksi oleh internet.

Herawan Pratama, dalam penelitiannya (2016) menyatakan bahwa manfaat utama jaminan kesehatan nasional yang dirasakan bagi *adopter* adalah keringanan biaya perawatan kesehatan karena telah dijamin oleh asuransi kesehatan. Selain itu, dengan sistem gotong-royong dalam hal pembayaran premi, memungkinkan untuk masyarakat yang tidak mampu merasakan fasilitas kesehatan yang sama seperti masyarakat dari golongan yang lainnya.

### 3.1.2 Kompatibilitas (*Compatibility*)

Inovasi senantiasa dikaitkan dengan proses pembangunan masyarakat. Ketepatan inovasi yang disertai dengan nilai-nilai kebutuhan yang ada dalam masyarakat, atau sebuah inovasi konsisten dengan nilai-nilai yang ada (Kumar & Kaur, 2014) dalam Rivanda, 2017).

Sebuah program yang menggerakkan tentang kemandirian, diakrenakan meghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak ada di pundak masyarakat sendiri. Sebuah produk inovasi perkembangan teknologi informasi yang disediakan untuk memudahkan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada para pembayar pajak, dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan adanya *e-filing*, kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan *efisien* karena telah tersedia fomulir *eletronik* di layanan pajak *online* yang siap memandu para pengguna layanan. Kemudahan yang

diberikan dengan adanya Program *e-filing* sebagai sebuah inovasi perkembangan teknologi informasi. Seperti yang dikatakan informan 2, 3 dan 4 :

“Sangat terbantu dengan adanya *e-filing* ini, diakarenakan kita diberikan kemudahan dalam melakukan pendataan SPT, serta secara waktu lebih efisien, kita bisa mengakses SPT ini kapan saja karena ini menggunakan internet”

“Iya, memberikan kemudahan. Kalau dulu itu mbak, di haruskan untuk mengantri lama bahkan berhari-hari untuk melakukan pendataan SPT. Tapi sekarang kita cuman disuruh didepan computer untuk *ngisi* kayak formulir *gethu* mbak”

“kemudahan yang diberikan dari program ini, sangat dirasakan oleh para pegawai sampai para pensiunan”

Seperti hasil wawancara dengan informan, dimana program *e-filing* sangat memenuhi kebutuhan dalam mengakses pendataan data SPT tahunan dibandingkan sistem pembayaran pajak sebelumnya. Nilai komparabilitas dalam suatu inovasi juga ditunjukkan dalam penelitian Pratama (2016) yang menjelaskan bahwa kehadiran asuransi kesehatan membantu pemenuhan masyarakat dalam masalah kesehatan serta meringankan biaya perawatan dan mencakup semua lapisan masyarakat.

### 3.1.3 Kerumitan (*complexity*)

Kerumitan adalah derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi (Rizal, 2012). Complexity merupakan seperti apa sebuah inovasi tersebut untuk dimengerti serta dijalankan (Kumar & Kaur, 2014) dalam Rivanda 2016). Dalam hal ini informan 1, 2 & 3 mengatakan bahwa:

“Ada pula kelemahan dalam aplikasi *e-filing* adalah pengeiriman SPT yang digital malalui internet sering macet, sehingga meyampaikan SPT digital dalam bentuk flasdisk langsung ke KPP”

“Dulu sebelum ada *e-filing* ada program tetapi bukan tentang pajak, sama juga menggunakan internet. Dari RRI juga menggunakan sejenis progam itu. Awalnya

kesulitan dikarenakan masih barunya program *e-filing*, serta karena pegawai disini rata-rata sudah tidak muda lagi, tapi lambat laun dapat menggunakannya”

“program yang hampir seperti *e-filing* sepertinya tidak ada, saya sendiri baru menggunakan ya program *e-filing* ini yang menggunakan teknologi internet mbak”

bahwa kesulitan dalam program jaminan kesehatan nasional adalah kurang detailnya informasi yang didapat oleh *adopter*. Kesulitan dan hambatan yang dirasakan *adopter* tersebut dapat diatasi salah satunya dengan adanya sosialisasi. Hal ini terbukti setelah mendapatkan sosialisasi mengenai program jaminan kesehatan nasional. *Adopter* mulai dapat paham dan menganggap program JKN tidaklah rumit (Pratama, 2016)

#### 3.1.4 Kemampuan diujicobakan (*Trialability*)

Makin lama sebuah inovasi diperkenalkan dan dicoba oleh pengguna, maka tingkat adopsi dari sebuah teknologi akan semakin tinggi (Setyawan, 2017) Moore & Benbasat (dalam Setyawan 2017) melihat bahwasanya kemampuan *adopter* mencoba sebuah teknologi akan berpengaruh pada penerimaan mereka terhadap inovasi. Hal tersebut disampaikan oleh informan 1 :

“Dari awal Dirjen Pajak selalu mengadakan sosialisasi, bahkan kami bekerja sama dengan beberapa perusahaan yang terkait adanya program ini. Dari pihak Pajak pun awalnya juga menguji coba program *e-filing*, karena memang tujuan kita untuk memberikan kemudahan dalam pendataan, jadi menurut saya ini memang memberikan kemudahan. Tidak diperlukan lagi harus mengantri lama ke kantor pajak”. Kami juga terjun ke *Car free Day* agar masyarakat dapat cepat mengerti dan memahami tentang program ini. Informan 2, 3 & 4 mengatakan:

“Saya mengetahui adanya program *e-filing* itu, karena waktu itu saya ke kantor pajak dan langsung diberitahu bahwa ada program baru dari pajak, namanya *e-filing*. Jadi saya langsung di *ajari* bagaimana cara pengeoperasiannya”

“Biasanya ada sosialisasi dari Pajak. Bahkan RRI juga ikut dalam mensosialisasikan program ini, melalui siaran radionya mbak, seminggu satu kali kantor pajak melakukan siaran disini. Kalau uji coba, saya *nggak* uji coba, waktu itu saya pakai program ini waktu pendataan itu sedang berlangsung, mbak”

“Dari sosialisasi yang dilakukan kantor Pajak, mbak. Awal *nyoba* program itu agak kesulitan ya, mbak. Soalnya harus daftar trus pakai pin segala *gitu*, mbak. Itu aja saya juga minta tolong temen waktu awal menggunakannya ”

Mekanisme jaminan kesehatan nasional yang diberlakukan sekarang juga telah dilakukan dalam uji coba skala terbatas untuk mengetahui apakah system JKN telah sesuai atau masih butuh perbaikan. Ujicoba terhadap mekanisme jaminan kesehatan nasional dilakukan sebelum program tersebut secara resmi diberlakukan secara nasional tanggal 1 januari 2014. Uji coba dilakukan di beberapa provinsi sesuai dengan SK Menkes Nomor 142/MENKES/SK/III/2013 tentang ujicoba tersebut penyelenggaraan jaminan kesehatan nasional di daerah provinsi Aceh, Provinsi Daerah khusus Ibukota Jakarta dan Provinsi Jawa Barat. Dari hasil ujicoba tersebut akan diketahui apakah mekanisme jaminan kesehatan nasional yang akan diberlakukan tersebut sudah matang atau masihkah butuh perbaikan (Pratama, 2016)

### 3.1.5 Kemampuan diamati (*Observability*)

Kemampuan untuk diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar pula kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Jadi dapat disimpulkan, semakin besar keunggulan relative, kesesuaian (*compatibility*)(Rizal 2012). Seperti yang dikatakan oleh informan 3

“setiap tahun itu kita disuruh laporan SPT satu kali diberi batas waktu kira-kira 3 bulan. Prosesnya juga lumayan lama, mbak terkadang jaringan yang error jadi agak kesulitan waktu pendataannya. Belum lagi kayak aku *gini* yang kadang harus minta tolong temen untuk di datakan. Sebenarnya itu *aku* juga bisa program sendiri, tapi terkadang sering lupa sama cara-*caranya*, dari pada kelamaan harus belajar *lagikan* mbak, jadi mending minta tolong temen aja”

Manfaat program jaminan nasional telah dirasakan secara langsung oleh adopter. Dengan menjadi peserta BPJS Kesehatan mereka bisa mendapatkan memanfaatkan Jaminan Kesehatan Nasional untuk meringankan biaya perawatan dan pemeliharaan kesehatan. Sebuah inovasi yang hasilnya bisa diamati langsung maka kemungkinan inovasi tersebut diadopsi akan lebih besar, maka calon adopter pasti akan berpikir-pikir dahulu untuk menerima inovasi yang dikenalkan kepadanya (Pratama, 2016).



### 3.2 Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi sebagai sarana untuk menyebarkan inovasi, Rogers dan Shoemaker (1987;121)dalam Pramudita )menyatakan bahwa media massa lebih efektif untuk menciptakan pengetahuan tentang inovasi, sedangkan saluran interpersonal lebih efektif dalam pembentukan dan percobaan sikap terhadap ide baru, jadi dalam upaya mempengaruhi keputusan melakukan adopsi atau menolak ide baru.

Kantor Direktorat Jendral Pajak menggunakan saluran komunikasi antara lain komunikasi Interpersonal dan Media massa.

#### 3.2.1 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang yang bertatap muka, memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau non verbal (Patriana, 2014)

Menurut Joseph A. Devito (1997; 259) dalam Patriana 2014) komunikasi interpersonal yang efektif dimulai dengan lima kualitas umum yang perlu dipertimbangkan yang dimulai dari keterbukaan sikap empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Dalam hal ini informan 1 & 2 mengatakan bahwa :

“Informasi yang saya sampaikan secara tatapmuka kepada para pegawai negeri mungkin lebih akan di respon dengan baik.Dikarenakan mereka lebih dapat mengerti lebih detail. Apalagi ini diperlukan praktek langsung menggunakan alatnya mbak”

“kalok saya memberian informasi lebih banyak interpersonal, soalnya disini hampir rata-rata untuk menerima inovasi baru sperti *e-filing* ini mbak, agak kesulitan kalau hanya lewat media massa”

Proses difusi melalui saluran antarpribadi yang dilakukan BPJS Kesehatan dengan layanan *call center hotline service*, email dan penyuluhan serta pelatihan (Pratama, 2016) dari hasil wawancara peneliti dengan para pegawai Radio Republik Indonesia mereka lebih dapat menangkap sebuah informasi melalui saluran komunikasi interpersonal.

#### 3.2.2 Media Massa

Dalam memilih saluran komunikasi, sumber setidaknya perlu memperhatikan (1) tujuan diadakannya komunikasi dan (2) karakteristik penerima. Jika komunikasi dimaksudkan untuk memperkenalkan suatu inovasi kepada khalayak yang banyak

dan tersebar luas, maka saluran komunikasi yang lebih tepat, cepat dan efisien, adalah media massa (Pramudita, )

Ketergantungan yang disadari atau tidak terhadap media massa dalam bentuk apapun merupakan gambaran yang menunjukkan betapa besarnya pengaruh media massa terhadap masyarakat saat ini (Nida, 2014). Hal tersebut disampaikan oleh informan 2 &3 :

“Informasi yang melalui media massa berupa iklan, baliho, pamflet, internet dll”

“dari sepanduk yang ada di jalan-jalan. Waktu itu lumayan sering lihat informasi *e-filing* banyak iklan yang serukan, mbak. Tapi saya lebih enak kalau bertanya dengan teman saya, lebih jelaskan mbak kalok Tanya sama temen sendiri”

BPJS Kesehatan menggunakan media massa untuk menyampaikan informasi-informasi berkaitan dengan program Jaminan Kesehatan Nasional. Media yang digunakan adalah Radio, leaflet, poster, spanduk, biloline dan baliho” (Pratama, 2016) informasi yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk menyebarkan informasi melalui media massa juga sangat gencar, ada beberapa informan dari pihak RRI juga tepat sasaran.

### **3.3 Jangka Waktu**

Dalam proses difusi membutuhkan jangka yang cukup panjang karena ada beberapa hal yang harus dilalui, yaitu mulai dari proses keputusan inovasi, keinovatifan individu untuk menerima inovasi, serta kecepatan pengadopsian inovasi dalam sistem sosial (Rahuningtyas, 2014).

Berdasarkan wawancara dengan empatinforman dapat diketahui bahwa inovasi diperkenalkan kepada karyawan RRI pada tahun 2014. Pada awal pengenalan inovasi Direktorat Dirjen Pajak melakukan sosialisasi dengan cara jemput bola serta melakukan siaran langsung melalui radio salah satunya siaran di radio RRI dengan harapan dapat langsung tepat sasaran.

Proses adopsi sebuah inovasi melalui tahapan mensosialisasikan program *e-filing* berkaitan dengan penggunaan aplikasi teknologi. Tahapan dalam proses difusi inovasi *e-filing* adalah sebagai berikut :

#### **3.3.1 Knowledge (Tahap Pengetahuan)**

Teori mendefinisikan difusi sebagai proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu di antara para anggota suatu sistem sosial. Teori difusi inovasi berpendapat bahwa pengguna potensial

membuat keputusan untuk mengadopsi atau menolak suatu inovasi berdasarkan keyakinan bahwa mereka membentuk tentang inovasi (Lee, Hsieh, & Hsu, 2011) dalam Knneth, (2015) Informan 2 & 3 mengatakan bahwa:

“mengetahui program *e-filing* dari tahun 2014 dari kantor Jendral Pajak sendiri. Waktu itu saya *pas* kesana lalu diberitahukan adanya program baru dari pajak dan diajarkan cara pengeoperasiannya. Dari *situ* saya juga mencari tahu tentang *e-filing* mbak ”

“mengetahui program *e-filing* dari tahun 2014, disarankan melalui RRI juga waktu itu. Program yang sangat bermanfaat”

Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan dalam penelitian ini, didapatkan bahwasanya program *e-filing* menawarkan kemudahan dalam pengeoperasian, lebih menghemat waktu, mudah diakses dimana saja serta tidak perlu mengantri terlalu lama disaat pendataan. Dari semua hasil keuntungan tersebut, semua narasumber sepakat untuk mengadopsi program *e-filing*.

Adopter telah sadar dan mengerti mengenai manfaat program Jaminan Kesehatan Nasional sebagai asuransi kesehatan sosial. Dengan asuransi kesehatan sosial, adopter akan dibantu dalam pembiayaan perawatan kesehatan oleh BPJS Kesehatan sesuai dengan prosedur program Jaminan Kesehatan Nasional. Manfaat yang diterima oleh adopter juga memberikan kemudahan (Pratama, 2016)

### 3.3.2 *Persuasion* (Tahap Persuasi)

Tahap persuasi terjadi ketika individu memilih untuk memiliki sikap positif atau negative terhadap sebuah inovasi (Rahayuningtyas, 2014) tahap persuasi terjadi dalam tingkat pemikiran calon adopter. Secara psikologis calon adopter mulai tertarik terhadap inovasi dan mulai mencari informasi lebih mengenai inovasi tersebut. Dengan demikian persepsi sangat penting dalam menentukan perilaku calon adopter dalam tahap persuasi (Pratama, 2016) hal tersebut disampaikan informan 2 & 3 :

“setelah saya mendapatkan informasi tentang *e-filing* di Kantor Pajak, saya juga mencari informasi melalui beberapa media lainnya. Setelah saya mendapatkan informasi saya memberikan sedikit informasi ke beberapa teman sekantor yang

kurang paham mengenai program *e-filin*, waktu itu masih banyak yang belum paham tentang *e-filing*, kalok sekarang udah lumayan ”

“saya mencari informasi ke teman-teman, karena mungkin agar lebih dapat *ngerti*. Kalau harus mendengarkan tanpa dipraktekkan jadi cuman di bayangkan saja, malah kurang bisa *ngerti*”

Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan, adopter memiliki keyakinan bahwa inovasi ini memiliki keuntungan, maka informan akan berusaha mencari informasi terkait program *e-filing* melalui berbagai media seperti website di internet sampai ke teman-teman atau seseorang yang lebih paham tentang program *e-filing*.

Setelah wawancara dilakukan dapat diketahui bahwa beberapa adopter berusaha mencari informasi lebih lanjut mengenai program JKN. Untuk mengurangi ketidakpastian atau memantapkan diri dengan bertanya kepada orang yang lebih mampu. Semakin aktif adopter menggali informasi, semakin baik pula proses adopsi yang terjadi padanya. Selain itu di tahap persuasi ini, kebiasaan masyarakat setempat yang sering berkumpul dan berinteraksi dengan tetangganya membuat informasi mengenai program JKN segera tersebar. Dengan mengobrol maka akan terjadi umpan balik yang berguna yang akan merangsang adopter untuk memuaskan dirinya terhadap pengetahuan akan program JKN (Pratama, 2016)

### 3.3.3 *Decision*(Keputusan)

Individu terlibat dalam kegiatan yang membawanya pada pilihan untuk menerima atau menolak suatu inovasi. Individu akan menimbang terlebih dahulu keuntungan atau kerugian suatu inovasi. Individu akan menimbang terlebih dahulu keuntungan atau kerugian suatu inovasi (Rahuyuningtyas, 2014) Informan 2, 3 & 4 mengatakan bahwa :

“Setelah saya mendapatkan informasi tentang *e-filing*, saya langsung menggunakan program *e-filing*. Karena awalnya *e-filing* memang memberikan kemudahan. Memang agak sulit saat pertama kali memberitahu ke para teman-teman disini, terkadang harus berkali-kali mengajarkan. Ada juga yang malah suruh mengisikan”

“Iya langsung menggunakannya, soalnya gimana ya mbak biar *ngerti* githu. Tapi itu aja juga masih didampingi sama teman saya”

“Langsung menggunakan, ya karena memberikan kemudahan itu jadi saya juga mau mencoba. Tapi selama ini saya lebih minta tolong teman saya *sih* mbak”

Dari hasil wawancara, *adopter* mengadopsi teknologi *e-filing* dikarenakan kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih mudah serta lebih efisien. Kemudahan yang dirasakan oleh *adopter* menjadi hal yang utama untuk mengadopsi program *e-filing*.

tahap pengambilan keputusan terjadi ketika individu atau calon *adopter* terlibat dalam proses yang menyebabkan pilihan untuk mengadopsi atau menolak inovasi. Fakta bahwa *adopter* menilai baik dan buruk dari program Jaminan Kesehatan Nasional berdasarkan manfaat dan aspek kesesuaian dengan pembangunan nasional. Selain itu jangka waktu yang diperlukan masing-masing *adopter* untuk mengadopsi inovasi berbeda-beda (Pratama, 2016)

Keputusan menggunakan teknologi terjadi setelah inovasi dirasakan mampu memenuhi kebutuhan yang belum diakomodir oleh teknologi sebelumnya (Setyawan, 2017)

### 3.3.4 *Implementation*(Implementasi)

Apabila individu telah memutuskan untuk menerima inovasi, kemudian ia akan menetapkan untuk menggunakan inovasi tersebut, dan mencoba untuk mempraktekkan inovasi tersebut (Rahayuningtyas, 2014) *Adopter* mulai menggunakan inovasi sambil mempelajari lebih jauh mengenai inovasi tersebut. Tingkat ketidak pastian tertentu mengenai inovasi masih ada di dalam diri individu atau *adopter* saat menggunakan inovasi, meskipun keputusan telah dibuat sebelumnya (Pratama, 2016) Informan1, 2, & 4:

“iya memepelajari agar lebih dapat mengerti, dan dapat mengajarkan ke teman-teman yng lain. Soalnya di kantor ini kan yang muda gak banyak mbak. Jadi awalnya saya diperkenal langsung oleh pajak kalau ada inovasi yang”

“Sedikit-sedikit mempelajari tentang program ini, tapi tidak ada niatan untuk tidak mencoba inovasi *e-filing*. Karena kemudahan yang diberikan makanya saya juga mau mencoba”

“Tidak mempelajari lebih lanjut, soalnya saya gak begitu paham tentang inovasinya ini. Telalu rumit mbak, menurut saya”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa pada dasarnya pegawai RRI bersedia menerima inovasi dan melakukan penggalian informasi. Atau bertanya kepada teman yang lebih mengerti bagaimana cara pengoperasian dalam pendataan.

*Adopter* menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional untuk membantu pembiayaan perawatan kesehatan. Dengan begitu *adopter* telah mampu merasakan dengan pasti manfaat sekaligus tahu bagaimana pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional. Pengalaman menggunakan pelayanan BPJS Kesehatan tersebut akan menjadi pertimbangan apakah *adopter* akan terus melanjutkan menggunakan inovasi berupa program JKN atau berhenti menggunakannya. *Adopter* dalam penelitian ini telah memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional untuk membantu perawatan kesehatan. Sehingga dapat dikatakan bahwa *adopter* dalam penelitian ini telah melalui tahap implementasi, dimana seorang *adopter* menggunakan inovasi untuk mempelajari lebih jauh mengenai inovasi dan lebih meyakinkan penilainnya (Pratama, 2016)

### 3.3.5 Confirmation (Tahap Pematapan)

Ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya mencari penguatan terhadap keputusan penerimaan atau penolakan inovasi yang sudah dibuat sebelumnya (Rogers dan Shoemaker, 1987) dalam Pramudita 2011) Dalam tahap pematapan ini, seorang *adopter* berusaha untuk menguatkan keputusan yang sudah dibuat mengenai suatu inovasi (Pratama, 2016) informan 2 & 4 mengatakan:

“karena ini program memudahkan saya untuk melakukan pendataan SPT, maka saya tidak berniat untuk berhenti menggunakan program ini”

“walaupun saya gak menggunakan secara langsung, soalnya saya minta tolong temen. Tapi saya tau teknologi yang dikeluarkan Pajak sangat membantu”

Dari hasil wawancara yang dilakukan, mengapa melanjutkan program *e-filing*, dikarenakan *e-filing* menawarkan kemudahan dalam proses pendataan. Awalnya memang sulit namun para pengguna lebih ingin mencoba atau belajar berkali-kali dan tetap menggunakan inovasi (*e-filing*) ini.

Adopter menerima inovasi yang sudah dicobanya dan tidak menutup kemungkinan seorang adopter akan memutuskan untuk tidak memakai inovasi tersebut. Dari hasil yang dilakukan, setelah memutuskan untuk menggunakan program Jaminan Kesehatan Nasional, adopter merasa puas dengan pelayanan dan manfaat yang diperoleh. *Adopter* telah melewati tahap pemntapan. *Adopter* telah memutuskan untuk melanjutkan program Jaminan Kesehatan Nasionak. Masing-masing *adopter* memiliki alasan-alasan tersendiri sebagai pertimbangan untuk melanjutkan mengikuti program Jaminan Kesehatan Nasional. Namun secara umum, alasan *adopter* untuk terus mengikuti program Jaminan adalah karena manfaat program tersebut yang membantu pembiayaan perawatan kesehtan untuk mereka (Pratama, 2016). Ketergantungan yang disadari atau tidak terhadap media massa dalam bentuk apapun merupakan gambaran yang menunjukkan betapa besarnya pengaruh media massa terhadap masyarakat saat ini.

### **3.4 Sistem Sosial**

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 (Rahman, 2014 ) Dengan bangkitnyainternet itu menjadi mudah bagi pengguna untuk memeriksa pro dan kontra dari setiap inovasi barusebelum melanjutkan untuk mengadopsinya(Wani & Ali, 2015)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan, didapatkan bahwasanya karyawan RRI mendapatkan informasi kebanyakan dari komunikasi Interpersonal. Sehingga dalam program *e-filing* disosialisasikan ke masyarakat guna untuk mempermudah penggunaan serta agar para pegawai tidak membutuhkan waktu yang lama untuk pendataan SPT tiap tahunnya. Serta mempermudah Kantor Pajak dalam memproses data dan menyimpan data dari para pegawai negri dan data pensiunan.

Berdasarkan hasil penelitian, ada lima karakteristik adopter inovasi Program *e-filing* di Kantor Radio Republik Indonesia (RRI) yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **3.5 Innovator**

adalah orang yang pertama kali menyebarkan informasi program *e-filing* di RRI melalui siaran Radio, iklan, pamphlet serta internet. Inovator melakukan sosialisasi

terhadap masyarakat khususnya para Pegawai Negeri Sipil, Pensiunan dan Karyawan Swasta.

Kantor Jendral Pajak selaku Innovator menyebarkan informasi dikalangan masyarakat tentang *e-filing*. Dalam penelitian ini Bapak Anang sebagai Humas yang melakukan penyuluhan mengenai *e-filing* kepada masyarakat Surakarta mewakili Kantor Dirjen Pajak sebagai inovator.

“Sosialisasi yang dilakukan Kantor Jendral Pajak dalam hal ini guna untuk menyebarkan program *e-filing*, yang dilakukannya adalah bekerjasama dengan instansi-instansi yang terkait dalam program *e-filing*, salah satunya Radio Republik Indonesia. Kendala dalam program *e-filing* adalah disaat server digunakan serentak, dikarenakan program ini menggunakan internet, terkadang program aplikasi ini bisa trubel. Pendataan dapat dilakukan 24 jam, jadi tidak ada batasan waktu dalam pendataan. Para pegawai dapat melakukan pendataan kapan saja. Jika ada masyarakat yang mengalami kesulitan, dari Jendral Pajak tetap berusaha memberikan fasilitas seperti yang terdapat dalam website Jendral Pajak, terdapat kolom chat. Bahkan terkadang para pemberi informasi memberikan nomer telfon untuk memberikan kemudahan dalam mensosialisasikan program *e-filing*”

### **3.6 Early Adopter**

Penggunaan awal adalah seorang pelopor yang biasanya akan melakukan penelitian terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk menerima dan menggunakan suatu inovasi. Mayoritas pelopor ini terdiri dari para pemuka pendapat, biasanya diajak melakukan penyebaran inovasi karena dirasa mempunyai pengaruh kekuatan yang besar (Rahuyuningtyas, 2014). Dalam hal ini *early adopter* memiliki peran pengadopsi awal program *e-filing*, mereka juga mengajak karyawan RRI lainnya untuk menggunakan program *e-filing*.

*Early Adopter* memiliki peran sebagai pengadopsi awal program *e-filing*. Informan ini adalah Bapak Wijatmoko (37) bagian keuangan RRI Surakarta.

“Bapak Wijatmoko yang pertama kali menggunakan program *e-filing*, dan diperkenalkan langsung oleh Kantor Jendral Pajak. Setelah mengetahui bagaimana cara penggunaan program *e-filing*, Pak moko berusaha untuk mencari tahu tentang manfaat yang lebih lagi. Adopter juga berusaha untuk mengajak para pegawai untuk menggunakan program *e-filing* serta membantu untuk memperkenalkan program *e-filing* secara interpersonal, ke pagawai RRI Surakarta”



### 3.7 Early Majority

Penganut ini menerima ide-ide baru hanya beberapa saat setelah rata-rata anggota system sosial, kelompok ini mengikuti inovasi dengan penuh pertimbangan dalam pengadopsiannya (Pramudita, 2011) Pengikut ini lebih dahulu melakukan pemikiran dan pertimbangan berulang kali mereka akan menerima inovasi sesaat setelah ada anggota system lainnya yang menerima inovasi (Rahuningtyas, 2014).

Seperti salah satu informan dari RRI bernama Sri Sulastri (47)

“Ibu Sulastri yang pada awalnya mencari tahu mengenai program *e-filing* ke teman-temannya sebelum akhirnya mengadopsinya serta akhirnya ikut mensosialisasikan ke temannya secara interpersonal”

### 3.8 Late Majority

Kelompok ini lebih berhati-hati mengenai fungsi sebuah inovasi. Mereka menunggu hingga kebanyakan orang telah mencoba dan mengadopsi inovasi sebelum mereka mengambil keputusan. (Pramudita, 2011)

Penganut lambat ini tidak mau mengadopsi ide-ide baru atau inovasi sebelum sebagian besar anggota system telah menerima dan melakukannya. Dalam inovasi yang interaktif, peran adopter awal (early adopters) dengan peran adopter lambat (late adopters) bersifat resiprokal atau saling mempengaruhi (Rahayuningtyas, 2014)

Seperti yang dikatakan oleh informan Ibu Maimunnah (50) mengatakan bahwa:

“Ibu Maimunnah baru bersedia menggunakan *e-filing* setelah sebagian besar orang di sekelilingnya telah menerima lebih dulu, Ibu Maimunnah tergolong ke dalam kategori karena keterlambatannya dalam menentukan keputusan untuk mengadopsi program ini. Ibu Maimunnah sangat sangat berhati-hati dalam penggunaannya. Bahkan dia menggunakan program *e-filing* tertentu seperti di saat pendataan SPT itu sedang berlangsung, tidak mencari tahu tentang bagaimana program *e-filing*”

## 4. PENUTUP

Setelah dilakukan wawancara dengan beberapa informan dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian terkait difusi inovasi program *e-filing* dapat disimpulkan bahwa teknologi program *e-filing* sebagai sebuah inovasi dari produk inovasi, hal ini dikarenakan *e-filing* memiliki karakteristik keunggulan relatif yakni, program *e-filing* menawarkan kemudahan dalam efisien waktu dikarenakan dapat diakses setiap waktu, pengoperasian yang mudah, serta dapat di akses dimana saja selama terkoneksi oleh internet. Kompabilitas yakni, Program *e-filing* sangat memenuhi kebutuhan dalam

mengakses pendataan data SPT tahunan informan. Selain itu, peneliti juga menemukan karakteristik complexity, ada karyawan yang memang mengalami kesulitan dalam setiap pendataan, namun masih tetap menggunakan program inovasi *e-filing* tersebut. Karakteristik trability juga dapat terlihat bahwa Inovasi *e-filing*, informan yang awalnya sulit dalam melakukan pendataan dikarenakan perkembangan teknologi, perlahan-lahan dapat menerima sebuah inovasi *e-filing*. Makin lama sebuah inovasi diperkenalkan dan dicoba oleh pengguna maka tingkat adopsi dari sebuah teknologi akan semakin tinggi. Fakta bahwa informan mendapatkan kemudahan dan melihat fungsi dalam program *e-filing*.

Dalam proses difusi sebagai *adopter* dalam penelitian ini menggunakan saluran komunikasi interpersonal, untuk mensosialisasikan program *e-filing* bagi karyawan RRI lainnya. Selanjutnya karyawan RRI berusaha untuk mengajak para pegawai mengikuti program *e-filing* serta membantu untuk memperkenalkan program *e-filing* tersebut. Seperti informasi yang didapatkan oleh peneliti bahwa karyawan pada awalnya mencari tahu mengenai program *e-filing* sebelum akhirnya menerima serta akhirnya mensosialisasikan ke karyawan yang belum mengetahui atau memahami *e-filing*. Akan tetapi, ada beberapa karyawan yang tidak sepenuhnya menerima inovasi tersebut dikarenakan karyawan merasa bahwa program *e-filing* ini hanyalah cara lain untuk melaporkan SPT oleh karena itu mereka tidak merasa bahwa *e-filing* merubah cara mereka dalam melaporkan SPT secara rutin.

Proses adopsi inovasi dalam penelitian ini melalui lima tahap. Tahap tersebut meliputi *knowledge* (tahap pengetahuan), *persuasion* (tahap persuasi), *decision* (tahap pengambilan keputusan), *implementation* (tahap penerapan), dan *confirmation* (tahap pemantapan). Proses *adopsi* dalam penelitian ini berjalan lancar dan baik. Informan sebagai *adopter* melalui semua tahapan tersebut sampai akhirnya mengadopsi program *e-filing*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto, Maulana. (2012). Analisis Pelaksanaan E-government Di Kantor Pelayanan Pajak PratamaSerang.<http://repository.fisipuntirta.ac.id/>.pdf
- Azmi, Anna Che. Bee, Ng Lee (2010). The Acceptance of the e-filing System by Malaysian Taxpayers: A Simplified Model. University of Malaya. Vol 8.
- Bukie, Otu Helen. Adejumo, Theophilus Oyime (2013). The effects of Tax Revenue on Economic growth in Nigeria. Departement of Economics, University of Calabar.

- Djaelani, Aunu Rofiq (2013). Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif. Jurnal
- Kenneth, Gor. (2015) Factors Influencing The Adoption Of Online Tax Filing System In Nairobi. Kenya. <https://scholar.google.co.id/scholar>
- Kurnia, Novi (2005) Perkembangan Teknologi Komunikasi dan Media Baru Implikasi Terhadap Teori Komunikasi.
- Moleong, Lexy J. (2014). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nida, Fatma Laili Khoirun (2014) Persuasi Dalam Media Komunikasi Massa. AT-TABSYIR, Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam.
- Ordika, Bagus Dwi (2012) Difusi Inovasi Posyandu Peduli Tumbuh Aktif Tanggap Oleh PT. Nestle Indonesia-Dancow Batita Bekerjasama Dengan Tim Penggerak Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga di Kota Malang Tahun 2012. Tesis Universitas Indonesia.
- Patriana, Eva (2014). Komunikasi Interpersonal Yang Berlangsung Antara Pembimbing Kemasyarakatan Dan Keluarga Anak Pelaku Pidana Di Bapas Surakarta (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Interpersonal dalam Proses Penggalan Informasi Antara Pembimbing Kemasyarakatan (PK) dan Keluarga Anak Pelaku Pidana di Balai Pemasyarakatan (BAPAS) Surakarta) Jurnal Universitas Negeri Sebelas Maret
- Pramudita, Ananta Harya (2011). Penyebaran dan Penerimaan Inovasi (Studi Tentang Difusi Inovasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Surakarta Dalam Persepsi Masyarakat Kota Surakarta Tahun 2010). Skripsi. Universitas Negeri Sebelas Maret.
- Prastyanti, Shinta (2013) Difusi Inovasi Dalam Konteks Pemberdayaan Masyarakat Universitas. Jendral Soedirman.
- Pratama, Herawan Wahyu (2016) Difusi Inovasi dan Adopsi Program Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Difusi Inovasi dan Adopsi Program Kesehatan Nasional (Studi Difusi Inovasi dan Adopsi Jaminan Kesehatan Nasional sebagai Program BPJS Kesehatan di Desa Catur Kabupaten Boyolali ) Jurnal. Universitas Sebelas Maret Surakarta. <http://www.jurnalkommas.com/docs/JURNAL%20HERAWAN.pdf>
- Rahayuningtyas, Essa. (2014) Difusi Adopsi Inovasi Program Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM) (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Sosialisasi Masyarakat Program Pemicuan Pembangunan Jamban Bersih dan Sehat pada Masyarakat Kecamatan Jatisrono Kabupaten Wonogiri) Paper Jurnal Onlie Univrsitas Sebelas Maret Surakarta.
- Rahman, Dody Setia. (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. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas. <http://eprints.perbanas.ac.id/980/2/.pdf>
- Rivanda, Johan (2017) Sosialisasi Kota Layak Anak (KLA) (Sosialisasi Kota Layak Anak (KLA) oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Surakarta dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi) Universitas Muhammadiyah Surakarta

- Rizal, Fahrul (2012) Penerapan Teori Difusi Inovasi dalam Perubahan Sosial Budaya. Pasca sarjana IAIN Sumtra Utara.
- Saefudin, Asep (2005) Perkembangan Teknologi Komunikasi Perspektif Komunikasi Peradaban.
- Sanaji (2015). Struktur Jaringan Dalam Adopsi Inovasi: Studi Konseptual.
- Setyawan, Sidiq (2017) Pola Proses Penyebaran dan Penerimaan Informasi Teknologi Kamera DSLR .Jurnal. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Siswanto (2017) Efek Perkembangan Teknologi informasi Komunikasi (ICT) Pada Media Di Era Konvergensi. Jurnal Prosiska.
- Suparmoko.(2002). Ekonomi Publik. Yogyakarta: Andi
- Sutopo MS dkk.(2016). Peranan Komunikasi. Surakarta: Sebelas Maret Universitas Press.
- Teguh, Monika (2015) Difusi Inovasi Dalam Program Pembelajaran Jarak Jauh Di Yayasan Trampil Indonesia. Universitas Ciputra Surabaya.
- Wani, Tahir Ahmad & Ali, Syed Wajid (2015). Innovation Diffusion Theory Review & Scope in of the Study of Adoption of Smartphones in India. Jurnal of General Management Research, Vol 3
- Verma, Renu. Dadhich, Reena & Roy, Nivedita (2015). Status of Elektonic Filing (e-filing) of Taxes In India vis-à-vis othes Prts of the World: A Snapshot. International Journal of Innovative Research In Science Engineering and Technology.

### **Internet**

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

[www.metrotvnews.com](http://www.metrotvnews.com)