

**PREFERENSI WAJIB PAJAK KPP PRATAMA WONOCOLO  
SURABAYA DALAM MENGAkses INFORMASI SPT TAHUNAN**

**SKRIPSI**



Disusun oleh:

Agatha Felicia

NRP. 1423015046

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA**

**2019**

# **SKRIPSI**

## **PREFERENSI WAJIB PAJAK KPP PRATAMA WONOCOLO SURABAYA DALAM MENGAKSES INFORMASI SPT TAHUNAN**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Disusun oleh:

Agatha Felicia

NRP. 1423015046

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA**

**2019**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Agatha Felicia

NRP : 1423015046

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

### **Preferensi Wajib Pajak KPP Pratama Wonocolo Surabaya dalam Mengakses Informasi SPT Tahunan**

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 16 Januari 2019

Penulis



Agatha Felicia

NRP.1423015046

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

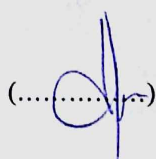
**Preferensi Wajib Pajak KPP Pratama Wonocolo Surabaya  
dalam Mengakses Informasi SPT Tahunan**

Disusun Oleh:


Agatha Felicia

NRP. 1423015046

Proposal skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing 1: Theresia Intan P.H, S.Sos.,M.I.Kom. (.....)

NIK. 142.10.0651

Pembimbing 2: Brigitta Revia S.F, S.I.Kom.,M.Med.Kom(.....)

NIK. 142.15.0849

Surabaya, 30 November 2018

## HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Proposal Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

pada: 10 Januari 2019

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,



### Dewan Penguji:

Ketua : Anastasia Yuni Widyaningrum, S.Sos., M.Med.Kom(.....)  
NIK. 142.09.0634

Sekretaris : Theresia Intan P.H, S.Sos.,M.I.Kom. (.....)  
NIK. 142.10.0651

Anggota : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. (.....)  
NIK. 142.09.0647

Anggota : Brigitta Revia S.F, S.I.Kom.,M.Med.Kom (.....)  
NIK. 142.15.0849

**LEMBAR PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa  
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Agatha Felicia

NRP : 1423015046

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : Preferensi Wajib Pajak KPP Pratama Wonocolo Surabaya dalam  
Mengakses Informasi SPT Tahunan

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital  
Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas  
sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat  
dengan sebenarnya.

Surabaya, 16 Januari 2019

Yang Menyatakan,



Agatha Felicia

## **KATA PERSEMBAHAN**

Setiap orang memiliki jatah gagal,  
maka segera habiskan jatah gagalmu selagi muda

– Dahlan Iskan

Dalam perkuliahan ini, saya menemui banyak jatuh bangun kehidupan. Saya tahu bahwa jatuh bangun dalam perkuliahan hanya sebagian kecil dari besarnya kehidupan nyata. Saya akan terus berusaha untuk tetap berdiri tegak, sekalipun badai kehidupan keras terhadap saya. Dan saya yakin, saat ini adalah saat untuk menghabiskan jatah gagal saya. Saya yakin dengan melalui gelar sarjana (S1) ini, saya akan melangkah ke dunia pekerjaan yang dapat memberi saya kehidupan yang bahagia dan lebih baik lagi. Penelitian ini saya persembahkan untuk setiap orang yang telah menaruh kepercayaan kepada saya, agar saya dapat menyelesaikan perkuliahan saya dengan baik.

Surabaya, 14 November 2018

Agatha Felicia

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala karunia serta bimbingannya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Preferensi Wajib Pajak KPP Pratama Wonocolo Surabaya dalam Mengakses Informasi SPT Tahunan. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Proposal Skripsi ini berisikan penelitian terhadap bagaimana masyarakat Surabaya terutama wajib pajak yang terdaftar di KPP Jagir Wonocolo Surabaya dalam mengakses media. terselesaikannya skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Pak Anton selaku Humas Kanwil DJP Jatim 1, Pak Riza dan Bu Elok selaku bagian Bidang Data dan Pengawasan Potensi Perpajakan Kanwil DJP Jatim 1 yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian di KPP Jagir Wonocolo Surabaya.
2. Pak Faris, Pak Pandu dan segenap jajarannya yang membantu saya dalam pengambilan data dan pembagian kuisioner.
3. Stella Noveina dan Amungkalamingki yang selalu saling mendukung dan memberikan masukan pada penelitian ini maupun saat-saat kami melalui berbagai macam mata kuliah. Serta Maria yang entah sekarang dimana, semoga kau pun sukses dengan jalanmu.
4. Orang tua yang selalu memberikan dukungan yang positif terhadap perkembangan intelektual maupun moral.



5. Cawan Getsemani yang memberikan beasiswa full terhadap kuliah saya, keluarga kedua yang memberikan motivasi untuk terus berkembang.
6. Theresia Intan Putri Hartiana S.Sos., M.I.Kom dan Brigitta Revia Sandy Fista S.I.Kom., M.Med.Kom selaku dosen pembimbing yang selalu sabar membimbing penulis meupun teman-teman seperjuangan penulis.
7. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi, Yuli Nugraheni, S.Sos. M.Si., Theresia Intan Putri Hartiana S.Sos., M.I.Kom, Brigitta Revia Sandy Fista S.I.Kom., M.Med.Kom, Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom., Anastasia Yuni Widyaningrum, S.Sos., M.Med.Kom., Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom., Dr. Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si.. Ignatious Rys Deddy Aripastowo, S.Sos., M.A., Akhsaniyah, S.Sos., M.Med.Kom., Ety Ariaty Soraya, S.Sos., M.A, Puput Tri Kusminto, S.IP., M.Med.Kom., atas segala dukungan yang telah diberikan kepada saya selama 3.5 tahun. Semoga ilmu pengetahuan dan terapan dari ilmu yang telah diajarkan kepada penulis dapat menjadi bekal untuk melanjutkan kehidupan yang lebih baik.
8. Fikomers 2015 yang luar biasa, terutama yang menjadi bagian dari kelompok di mata kuliah yang aku ambil maupun membantu saya berproses selama di kampus. Stella, Ina, Nintya, Reza, Tania, Tata, Carlos, Argita, Patricia, dan banyak lagi. Terimakasih atas pengalaman yang berharga yang telah kita lakukan, semoga kalian pun akan sukses.
9. BPM FIKOM angkatan 2016/2017 dan 2017/2018, terimakasih menjadi bagian dari ceritaku selama perjalananku menuju S1.
10. Arie Julia, Jason Sapulete dan Daniel Santoso yang memberikan pencerahan kepada penulis melalui skripsi yang telah dibuatnya.

11. Thomas Sugiarto Gunawan, yang mendukung, mendoakan dan membantu mencarikan beberapa jurnal sehingga penelitian saya dapat berjalan lancar.
12. Kepada semua orang yang telah membantu serta mendoakan saya, yang tak dapat disebutkan satu persatu. Semoga Tuhan selalu memberkati dan memberikan rejeki yang berlimpah-limpah. Peneliti menyadari banyak kekurangan dalam penelitian ini, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
ABSTRAK .....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Penelitian .....	8
I.4 Batasan Masalah .....	8
I.5 Manfaat Penelitian .....	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	10
II.1 Kerangka Teori.....	10
II.1.1 Uses and Gratifications.....	10
II.1.2 Preferensi Media.....	12
II.1.3 Media Relations .....	14
II.1.4 Media Informasi .....	15
II.1.5 SPT Tahunan .....	17
II.2 Nisbah Antar Konsep.....	19
II.3 Bagan Kerangka Konseptual .....	21
BAB III. METODE PENELITIAN .....	22
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	22

III.2	Metode Penelitian.....	22
III.3	Identifikasi Variabel Penelitian .....	22
III.4	Definisi Konseptual .....	23
III.5	Definisi Operasional.....	23
III.5.1	<i>Audience Profile</i> .....	23
III.5.2	<i>Media Exposure</i> .....	23
III.5.3	Media Informasi.....	24
III.6	Populasi dan Sampel .....	28
III.7	Teknik Penarikan Sampel.....	28
III.8	Teknik Pengumpulan Data .....	29
III.9	Teknik Validitas dan Reliabilitas .....	29
III.9.1	Teknik Validitas.....	32
III.9.2	Teknik Reliabilitas.....	33
III.10	Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	32
IV.1.	Gambaran Subjek Penelitian.....	32
IV.2.	Uji Validitas dan Realibilitas.....	36
IV.3.	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	36
IV.3.1	Deskripsi Hasil Penelitian .....	36
IV.3.2	Tabulasi Silang .....	72
BAB V.	KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
V.1	Kesimpulan.....	78
V.2	Saran .....	79
DAFTAR	PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	.....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Tampilan website pengisian dan pembayaran SPT.....	3
Gambar I.2 Media online yang digunakan oleh Kanwil DJP Jatim 1 .....	5
Gambar I.3 Media sosial yang digunakan oleh Ditjen Pajak .....	6
Gambar I.4 Media elektronik yang digunakan Ditjen Pajak .....	6
Gambar I.5 Brosur mengenai SPT Tahunan .....	7
Gambar I.6 Call Center Direktorat Jendral Pajak .....	7
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak .....	34
Gambar IV.2 Peta Wilayah Kerja KPP Pratama Surabaya Wonocolo.....	35
Gambar IV.3 Berita mengenai Laporan SPT Pajak Wajib Online.....	38
Gambar IV.4 Instagram Direktorat Jendral Pajak.....	45
Gambar IV.5 Tampilan Website pajak.go.id .....	47
Gambar IV.6 Akun Instagram Ditjen Pajak.....	51
Gambar IV.7 Akun Facebook Direktorat Jendral Pajak .....	51
Gambar IV.8 Akun Twitter Direktorat Jendral Pajak .....	52
Gambar IV.9 Brosur Direktorat Jendral Pajak.....	54
Gambar IV.10 Kring Pajak (Call Center Pajak).....	56
Gambar IV.11 Panduan IVR Kring Pajak.....	57
Gambar IV.12 Tutorial Pengisian e-Filling .....	60
Gambar IV.13 Akun Youtube Direktorat Jendral Pajak .....	60
Gambar IV.14 Talk Show Direktorat Jendral Pajak di Radio.....	63
Gambar IV.15 Acara Televisi mengenai SPT Tahunan Online .....	64
Gambar IV.16 Brosur Direktorat Jendral Pajak.....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Wajib Pajak di masing-masing KPP di DJP Jatim 1.....	5
Tabel IV.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel IV.2 Identitas Responden Jenis Kelamin .....	39
Tabel IV.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
Tabel IV.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	40
Tabel IV.5 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Formulir SPT Tahunan ....	41
Tabel IV.6 Identitas Responden Berdasarkan Pengeluaran Paket Internet .....	42
Tabel IV.7 Preferensi Media Informasi .....	43
Tabel IV.8 Jawaban untuk Website .....	46
Tabel IV.9 Jawaban untuk Sosial Media .....	48
Tabel IV.10 Jawaban untuk Brosur .....	53
Tabel IV.11 Jawaban untuk <i>Call Center</i> .....	55
Tabel IV.12 Jawaban untuk Youtube.....	58
Tabel IV.13 Jawaban untuk Radio.....	61
Tabel IV.14 Jawaban untuk Televisi .....	63
Tabel IV.15 Jawaban untuk Website .....	65
Tabel IV.16 Jawaban untuk Sosial Media .....	66
Tabel IV.17 Jawaban untuk Brosur .....	67
Tabel IV.18 Jawaban untuk <i>Call Center</i> .....	69
Tabel IV.19 Jawaban untuk Youtube.....	70
Tabel IV.20 Jawaban untuk Radio.....	70
Tabel IV.21 Jawaban untuk Televisi .....	71
Tabel IV.22 Tabulasi Silang Usia dan Preferensi Media .....	72
Tabel IV.23 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dan Preferensi Media .....	74
Tabel IV.24 Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir dan Preferensi Media.....	75
Tabel IV.22 Tabulasi Silang Pengeluaran Paket Data dan Preferensi Media ....	76

## **ABSTRAK**

Agatha Felicia NRP. 1423015046. PREFERENSI WAJIB PAJAK KPP PRATAMA WONOCOLO SURABAYA DALAM MENGAKSES INFORMASI SPT TAHUNAN.

Penelitian ini melihat bahwa ada kecenderungan wajib pajak KPP Pratama Wonocolo Surabaya dalam memilih media Direktorat Jendral (Ditjen) Pajak untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Teori yang digunakan adalah preferensi media yang pada umumnya meminta pengguna media untuk mengurutkan media mana yang paling disukai. Secara umum kata preferensi diartikan sebagai pilihan utama, sehingga kata preferensi media dapat diartikan media pilihan utama. Dalam penelitian preferensi ini, peneliti melihat bahwa website menjadi prioritas dalam mencari informasi mengenai SPT Tahunan, karena wajib pajak merasa banyak informasi yang didapatkan dengan mengakses website pajak.go.id. Sedangkan media kedua yang cenderung diakses adalah sosial media dan media ketiga adalah brosur. Dalam penelitian ini juga menjelaskan alasan serta jenis informasi SPT Tahunan apa saja yang diakses wajib pajak di masing-masing media.

Kata Kunci: Preferensi, Media, SPT Tahunan, Wajib Pajak, KPP Pratama Wonocolo.

## **ABSTRACT**

Agatha Felicia NRP. 1423015046. PREFERENCE OF WONOCOLO PRIMARY TAX OFFICE SURABAYA'S TAXPAYERS IN ACCESSING ANNUAL SPT INFORMATION.

This study finds that there is a tendency for taxpayers of Wonocolo Primary Tax Office (KPP Pratama Wonocolo) Surabaya to choose the media of the Directorate General (DG) of Taxes to fulfill their information needs. The theory used is media preference which generally asks media users to sort which media is most preferred. In general, word preference is defined as the main choice so that the word media preference can be interpreted as the media of primary choice. In this preference study, researchers see that the website is the most favorite media for seeking annual tax returns' information. Their reason is because taxpayers can obtain lot of information by accessing the website [pajak.go.id](http://pajak.go.id). The second favorite is social media, and the third media is brochure. In this study also clarify the reasons and types of information on the annual tax return that accessed by taxpayers in each media.

Keyword: Preference, Media, Annual Tax Return, Taxpayer, Wonocolo Primary Tax Office