MEMAHAMI FAKTOR-FAKTOR PENGGUNAAN *E-FILLING* OLEH WAJIB PAJAK DI INDONESIA

SKRIPSI

Oleh:

Nama : Nurul Dyah Listyanti
No. Mahasiswa : 14312460

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018

MEMAHAMI FAKTOR-FAKTOR PENGGUNAAN E-FILLING OLEH WAJIB PAJAK DI INDONESIA

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama : Nurul Dyah Listyanti

No. Mahasiswa : 14312460

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

" Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi 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 oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 23 Maret 2018

Penulis



(Nurul Dyan Listyanti)

MEMAHAMI FAKTOR-FAKTOR PENGGUNAAN E-FILLING OLEH WAJIB PAJAK DI INDONESIA

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Nama: Nurul Dyah Listyanti

No. Mahasiswa: 14312460

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 15 Maret 2018

Dosen Pembimbing

(Arief Rahman, S.E., M.Com., Ph.D.)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

MEMAHAMI FAKTOR-FAKTOR PENGGUNAAN E-FILLING OLEH WAJIB PAJAK DI INDONESIA

Disusun Oleh : **NURUL DYAH LISTYANTI**

Nomor Mahasiswa : **14312460**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Jum'at, tanggal: 13 April 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Arif Rahman, SIP., SE., M.Com.,Ph.D. .....

Penguji : Fitriati Akmila, SE, M.Com. .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Dr. Drs. Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan

untuk orang-orang yang menanyakan

"Sudah bab berapa?"

dengan wajah tanpa dosa.

Dan juga,

untuk semua pihak yang menginginkan segera

terselesaikannya skripsi ini.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"MEMAHAMI FAKTOR-FAKTOR PENGGUNAAN E-FILLING OLEH WAJIB PAJAK DI INDONESIA".**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat akademik dalam mencapai gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia. Skripsi ini dapat terselesaikan atas berkat bantuan yang diberikan berbagai pihak kepada penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan, kelancaran, kesehatan, kebaikan, petunjuk, dan hidayah sehingga skripsi ini bisa terselesaikan. Terimakasih ya Allah atas segala kasih sayang, kenikmatan, dan karunia yang telah engkau curahkan kepada hambamu.
2. Nabi Muhammad SAW yang menjadi perantara tersampaikannya hidayah kepada umatnya hingga saat ini.
3. Orang tua saya, Bapak Karyadi dan Ibu Indarti, yang selalu mendoakan saya, mengingatkan, memberi dukungan baik moriil maupun materiil sehingga penulis bisa menyelesaikan studi dengan baik.

4. Untuk Tante Indri yang sudah seperti ibu peri bagi saya, yang selalu memberi semangat, dan mau menjadi tempat mencurahkan keluh kesah penulis selama ini.
5. Bapak Arief Rahman, S.E., M.Com., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi, yang sangat membantu serta sabar dalam memberikan ilmu, selalu membimbing dan meberikan saran terbaik dalam penyelesaian skripsi.
6. Sahabat kesayangan Isnaini Solicha, yang selalu menjadi tempat cerita terbaik sejak SMA. Tidak lupa juga teman-teman di Gading Maulvy, Amel, Anik, Olive, Lufita, Mba Zulvi, Mba Dessy, Mba Fina yang banyak memberikan pelajaran hidup dan masi berhubungan baik dengan penulis hingga saat ini.
7. Teman-teman kuliah, Anin, Ira, Shifa yang banyak membantu penulis dalam setiap kesulitan masalah perkuliahan. Anak-anak OCB kelas J, anak-anak magang HMJA 2014, dan kakak senior HMJA 2014. Mutia yang selalu menjadi teman terbaik buat cerita.
8. Teman-teman magang di KPP Wates periode Oktober 2017, Tyas, Cantika, Mba Nidia, Mba keumala yang membuat hari-hari selama magang jadi ceria dan menyenangkan.
9. Seluruh karyawan KPP Wates bagian pelayanan yang sangat baik, dan telah memberi banyak ilmu kepada penulis selama magang, Pak soleh, Pak Sulis, Bu siti, dan Bu Emi terimakasih banyak atas ilmunya.
10. Mas Verdiansyah Dzil Qurnaini, A.Md. yang selalu berbagi canda tawa dan menjadi pendengar yang baik dalam setiap keluh kesah penulis. Terimakasih

atas sugesti positif, motivasi, dukungan dan semangat dalam penyelesaian studi.

11. Anak-anak kos Griya Putri Sambirejo, terutama untuk Mba Navi, Mba Lian, Mba Linda, Azza, Mba Wiluk, dan Farah yang selalu membuat hari-hari penulis menjadi menyenangkan. Tidak lupa juga anak-anak kos Griya Pak Musiran yang sudah menjadi tetangga kos yang baik, terutama untuk Mas didik, dan Mas Boka yang selalu mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi. Tidak lupa juga untuk Ellza teman kuliah, teman musyawarah, teman curhat yang selalu mendorong penulis untuk segera menyelesaikan skripsi.
12. Teman-teman Chockles UNY dan Candi Gebang yang sudah menjadi teman kerja yang baik, lucu, dan menyenangkan. Terimakasih Icha, Mas Ojan, Mas Danang, Mas Adnan, Mas Tri, dan Erna.
13. Teman-teman KKN Unit PW -192 Dean, Karima, Nining, Lulu, Yahya, Ari, Afdhal, dan Evi yang sudah menjadi teman hidup selama satu bulan, masi hidup dengan sehat setelah memakan masakan penulis selama sebulan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 21 Februari 2017

Penulis,

(Nurul Dyah Listyanti)

DAFTAR ISI

Halaman Sampul i

Halaman Judul ii

Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme iii

Halaman Pengesahan iv

Berita Acara Ujian Skripsi v

Halaman Persembahan vi

Kata Pengantar vii

Daftar Isi x

Daftar Tabel xv

Daftar Gambar xv

Daftar Lampiran xv

Abstrak xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.3 Tujuan Penelitian 7

1.4 Manfaat Penelitian 8

1.5 Sistematika Penulisan 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA 10

2.1 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) 10

2.2 *E-Government* 11

2.3 *E-Government* di Indonesia 12

2.4 Direktorat Jendral Pajak 12

2.5 *E-Filing* 14

2.6 Tata Cara Pelaporan *E-Filling* 14

2.7 Niat Menggunakan *E-Filling* 15

2.8 Penelitian Terdahulu 16

2.9 Faktor-Faktor Potensial Terhadap Niat Menggunakan *E-Filling* 19

2.9.1 Harapan Kinerja 20

2.9.2 Harapan Usaha 20

2.9.3 Pengaruh Sosial 21

2.9.3.1 *Injunctive Norm* 22

2.9.3.2 Norma Deskriptif 22

2.9.3.3 Pengaruh Media 22

2.9.3.4 Norma Subjektif *Online* 23

2.9.4 Kondisi-Kondisi yang Memfasilitasi 23

2.9.4.1 Efikasi Diri 23

2.9.4.2 Kondisi Sumber Daya yang Memfasilitasi 24

2.9.4.3 Dukungan Pemerintah 24

2.9.5 Kepercayaan 24

2.9.5.1 Kepercayaan Terhadap Situs Pemerintah 25

2.9.5.2 Kepercayaan Terhadap Internet 26

2.9.5.3 Disposisi Kepercayaan 26

2.10 Kerangka Penelitian 26

2.11 Hipotesis Penelitian.....28
2.11.1 Pengaruh Kondisi-Kondisi yang Memfasilitasi Terhadap Niat Menggunakan *E-Filling* 28
2.11.2 Pengaruh Harapan Kinerja Terhadap Niat Menggunakan *E-Filling* 29
2.11.3 Pengaruh Harapan Usaha Terhadap Niat Menggunakan *E-Filling*.....29
2.11.4 Efek Pengaruh Sosial Terhadap Niat Menggunakan *E-Filling* 30
2.11.5 Pengaruh Kepercayaan Pada Situs Pemerintah Terhadap Niat Menggunakan *E-Filling*.....31
2.11.6 Anteseden Kepercayaan Terhadap Situs Pemerintah 31
BAB III METODE PENELITIAN 33
3.1 Populasi dan Sampel Penelitian 31
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 32
3.3 Definisi dan Pnegukuran Variabel Penelitian 35
3.4 Metode Analisis Data 40
3.4.1 Model Pengukuran (*Outer Model*) 41
3.4.2 Model Struktural (*Inner Model*) dan Hipotesis 42
BAB IV HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 43
4.1 Hasil Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*) 43
4.2 Hasil Pengujian Model Struktural (*Inner Model)*.....47
4.3 Hasil Pengujian Hipotesis.....51
4.3.1 Efikasi diri berpengaruh positif terhadap niat menggunakan

e-filling 51

4.3.2 Kondisi sumber daya yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling* 52

4.3.3 Dukungan pemerintah berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*.....52

4.3.4 Harapan Kinerja berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling* 53

4.3.5 Harapan Usaha berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling* 53

4.3.6 Norma injungtif berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling* 54

4.3.7 Norma deskriptif berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling* 55

4.3.8 Pengaruh media berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling* 56

4.3.9 Norma subjektif *online* berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*.....56

4.3.10 Kepercayaan terhadap situs pemerintah berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*.....57

4.3.11 Kepercayaan terhadap internet berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada situs pemerintah.....58

4.3.12 Disposisi kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepercayaan

pada situs pemerintah.....59

4.4 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....59

BAB V PENUTUP 60

5.1 Kesimpulan 61

5.2 Keterbatasan Penelitian 63

5.3 Implikasi Penelitian 63

5.4 Saran 64

DAFTAR PUSTAKA 65

LAMPIRAN 70

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu 16

3.1 Nilai indikator survei pilot 34

4.1 Hasil *Output Outer Loading* dan *cross loading*.....43

4.2 *Discriminant validity* 46

4.3 *Output Composite Reliability* dan *Output Cronbachs Alpha* 46

4.4 Output R-*square* (R^2).....47

4.5 Path Coefficients.....48

4.6 Hasil Uji Hipotesis.....59

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model UTAUT 11

2.2 Kerangka Penelitian 24

4.1 Hasil R-*square*.....48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Data

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mepengaruhi niat penggunaan e-filling oleh wajib pajak di Indonesia dengan menggunakan teori UTAUT dan pengembangan konsep multidimensi dari dua variabel utama teori UTAUT yaitu variabel kondisi-kondisi yang memfasilitasi dan variabel pengaruh sosial, selain itu juga menambahkan konsep kepercayaan. Data yang digunakan adalah dengan mengumpulkan data primer melalui e-kuisioner dengan jumlah 155 responden. Alat pengujian statistik yang digunakan adalah SmartPLS 3.0. Hasilnya harapan kinerja, efikasi diri, norma deskriptif, *injunctive norm*, kondisi sumber daya yang memfasilitasi, kepercayaan terhadap situs pemerintah dengan anteseden konsep multidimensi dari teori kepercayaan 67% mempengaruhi niat perilaku penggunaan *e-filling*. Sedangkan faktor dukungan pemerintah, pengaruh media dan harapan usaha tidak berpengaruh terhadap niat perilaku. Sementara itu variabel norma subjektif *online* berpengaruh negatif signifikan terhadap niat perilaku pengunaan *e-filling*.

Kata kunci: UTAUT, *e-filling*, harapan kinerja, efikasi diri, norma deskriptif, *injunctive norm*, kondisi sumber daya yang memfasilitasi, kepercayaan, norma subjektif *online,* pengaruh media, dukungan pemerintah, harapan usaha.

ABSTRACK

This study aimed to analyze the influencing of intention to use e-filling by integrating the unified theory of acceptance and use technology's model with multidimensional concept of trust. Furthermore, facilitating conditions and social variable was decomposes into different aspects. The data is primary from e-questionnaire of 155 respondents taxpayer in Indonesia. The Statistical tools are SmartPLS 3.0. The results showed that performance expectancy, descriptive norms, injunctive norms, facilitating conditions, trust of government service with disposition in trust and trust of internet as antecedents explain 67% effect of behavioral intention. Government support, media influence, and effort expectancy doesn't influence on behavioral intention. Meanwhile, online subjective norm having a negative and significant influencet on the behavior intention of e-filling.

Keywords: *Theory of acceptance and use technology, e-filling, performance expectancy, effort expectancy, descriptive norm, injunctive norm, media influence, online subjective norm, e-filling self-efficacy, government support, resource facilitating conditions,trust.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber terbesar penerimaan negara. Direktorat Jenderal Pajak di bawah Kementrian Keuangan Indonesia mempunyai tugas merumuskan serta melaksananakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang perpajakan. Sebagai instansi pemerintah yang menangani sumber terbesar pendapatan negara Direktorat Jenderal Pajak perlu terus meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Hal ini sesuai dengan Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan arahan Presiden Republik Indonesia dalam rangka meningkatkan capaian kinerja Direktorat Jenderal Pajak.

Meningkatnya pelayanan yang diberikan tentu berbanding lurus dengan harapan peningkatan penerimaan pajak yang akan diterima. Direktorat Jendral Pajak sendiri adalah instansi pemerintah yang memiliki target pencapaian di setiap tahun pajaknya. Belakangan ini berbagai layanan *e-government* telah diajukan oleh sektor publik kepada warga negara untuk meningkatkan pelayanan publik (Chaouali et al. 2016). E-*government* adalah cara potensial untuk memodernisasi administrasi publik, memperbaiki aksesibilitas dan kualitas layanan publik (Carter dan Bélanger 2005). Salah satu instansi pemerintah yang telah menerapkan *e-government* adalah Direktorat Jenderal Pajak. Dalam penerapan *e-government* Direktorat Jenderal Pajak telah menerbitkan beberapa sistem layanan perpajakan secara elektronik. Meskipun banyak manfaat dari penerapan *e-government*, masih

ada sebagian warga negara yang enggan menggunakan fasilitas *e-government* dan banyak yang masih menerapkan cara manual seperti datang langsung ke kantor administrasi (Fu, Farn, dan Chao 2006).

Diantara berbagai aplikasi layanan perpajakan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, penelitian ini fokus mengenai *e-filling* yaitu cara penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* pada situs Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia layanan SPT elektronik. *E-filling* di Direktorat Jenderal Pajak menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa *Loader* e-SPT, SPT yang telah dibuat melalui aplikasi e-SPT dapat disampaikan secara *online* tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (Direktorat Jenderal Pajak Kementrian Keuangan 2018). Hal ini tentu memudahkan para wajib pajak dalam pelaporan pajaknya. Antrian yang selama ini sering terjadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dapat dihindari sehingga dapat menghemat waktu untuk digunakan bagi kepentingan lain. Begitu pula bagi para pegawai KPP, dengan adanya *e-filling* pekerjaan seperti memeriksa SPT manual akan berkurang sehingga mereka dapat mengurus kepentingan wajib pajak dalam pelaporan pajak dengan lebih maksimal.

Di KPP begitu banyak dokumen-dokumen yang harus disimpan, tidak mudah menyimpan dan mengarsip begitu banyak dokumen wajib pajak yang setiap tahun bertambah. Sering terjadi dokumen yang terselip, salah menginput nomor dokumen, dan lain sebagainya. Belum lagi karena dokumen terus bertambah KPP harus menyiapkan rak baru dan ruangan baru untuk dokumen-dokumen tersebut. Terkadang beberapa dokumen terpaksa di tumpuk dahulu karena menunggu rak dan

tempat yang baru. Belum lagi dengan banyaknya antrian di KPP setiap menjelang beberapa hari sebelum akhir pelaporan pajak,yang menyebabkan petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) kewalahan. Namun apabila para wajib pajak mau menggunakan *e-filling* tentunya permasalahan ini akan lebih mudah terselesaikan karena dokumen-dokumen seperti SPT akan disampaikan secara elektronik dan tanpa perlu datang ke KPP.

Sejak 2004 penggunaan *e-filling* sudah dimulai di Indonesia, namun kenyataannya hingga saat ini masi banyak wajib pajak yang belum menggunakannya. Sementara itu *e-billing* sejak 2016 sudah diwajibkan bagi seluruh wajib pajak, namun *e-filling* masi belum diwajibkan sehingga masi banyak wajib pajak yang belum menggunakan *e-filling.* Meskipun demikian berdasarkan data dari penerimaan SPT di sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan pengguna *e-filling* terus meningkat disetiap tahunnya. Jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) secara elektronik pada tahun 2016 baru mencapai 7 juta wajib pajak, sedangkan pada 2017 telah mencapai 8,7 juta wajib pajak (Direktorat Jenderal Pajak Kementrian Keuangan 2017).

Di Indonesia sendiri sudah banyak penelitian yang membahas mengenai *e-filling*, sejak awal penerapan *e-filling* hingga saat ini masi banyak peneliti yang membahas mengenai *e-filling*. Sampai saat ini penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak mengadopsi *e-filling* terus berkembang. Berbagai macam teori digunakan dalam penelitian mengenai minat wajib pajak terhadap *e-filling*. Beberapa teori yang digunakan dalam penelitian niat penggunaan

e-filling antara lain seperti teori *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), model gabungan TAM dan TPB, dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Sampai saat ini kebanyakan penelitian mengenai *e-filling* lebih berfokus pada model TAM dan TPB. Seperti penelitian Jimantoro dan Tjondro (2014), Lie dan Sadjiarto (2013), Dyanrosi (2015), dan Mpinganjira (2015) yang menggunakan teori TAM mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan *e-filling*. Teori TPB digunakan dalam penelitian oleh Hung, Chang, dan Yu (2006) mengenai penentu penggunaan system *e-government* khusunya pelaporan pajak secara *online*. Penelitian lainnya oleh Tallaha, Shukror, dan Hassan (2014) membuktikan bahwa gabungan model TPB dan TAM dapat diterapkan untuk menjelaskan niat seseorang dalam melakukan perilaku tertentu. Banyaknya penelitian yang berfokus pada model TAM dan TPB akhirnya menimbulkan beberapa hasil yang tidak konsisten, seperti pada penelitian Jimantoro dan Tjondro (2014) menyebutkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap penggunaan para wajib pajak dalam niat menggunakan *e-filing.* Namun, Dyanrosi (2015) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap sikap penggunaan.

Carter dan Bélanger (2005) menekankan pentingnya menggali anteseden adopsi *e-filling* untuk memastikan keberhasilan penerapannya. Penelitian ini memilih model UTAUT dalam menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan *e-filling*, karena di Indonesia sendiri masi sedikit peneliti yang menggunakan teori UTAUT untuk menganalisa faktor yang mepengaruhi adopsi *e-*

filling. Beberapa penelitian mengenai penerimaan teknologi dalam hal ini khususnya *e-filling* yang menggunakan model UTAUT di Indonesia adalah penelitian oleh Hakim (2017), Dewi dan Yadnyana (2017), serta Andriani, Napitupulu, dan Haryaningsih (2017). Sedangkan penelitian dari luar Indonesia dilakukan oleh Aziz dan Idris (2014). Berdasar hasil beberapa penelitian tersebut semuanya menyatakan bahwa empat konstruk utama UTAUT berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat (*intention*) atau penggunaan (*usage*).

Venkatesh, Thong, dan Xu (2012) menunjukan bahwa model UTAUT dapat digunakan dalam banyak konteks dan menghasilkan daya penjelas yang lebih tinggi dibanding model adopsi lainnya. Namun, mereka berpendapat bahwa model UTAUT perlu ditambah dengan konsep inti tambahan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang penerapan inovasi teknologi tertentu. Penelitian mengenai penerimaan teknologi juga sudah dilakukan oleh Chaouali et al. (2016), penelitian tersebut berusaha untuk menyelidiki faktor-faktor penentu adopsi *e-filling*. Untuk mencapai hal itu dikembangkan versi perluasan teori terpadu penerimaan dan penggunaan teknologi. Dalam penelitian tersebut dua konsep model UTAUT yaitu pengaruh sosial dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi di uraikan berdasarkan penelitian terdahulu. Pengaruh sosial dipisah menjadi empat dimensi yaitu, norma deskriptif, pengaruh media, *injunctive norm*, dan norma subjektif *online.* Sementara kondisi-kondisi yang memfasilitasi didekomposisi menjadi tiga dimensi yaitu, efikasi diri, dukungan pemerintah, dan kondisi sumber daya yang memfasilitasi. Kemudian di integrasikan pula faktor kepercayaan yang jarang dimasukkan kedalam penelitian *e-filling*. Mengacu pada teori kepercayaan,

disposisi kepercayaan dan kepercayaan terhadap internet dipercaya menentukan kepercayaan dari situs web pemerintah. Teori kepercayaan ini diasumsikan sebagai penentu fokus dari niat.

Penelitian ini mereplikasi dari jurnal penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chaouali et al. (2016) yang menggunakan versi perluasan UTAUT untuk menganalisa faktor adopsi *e-filling* oleh wajib pajak di Tunisia yang merupakan negara berkembang. Penelitian ini juga mengacu pada penelitian Marhaeni (2014) mengenai Penerimaan Aplikasi Pesan Instan dan Bendi dan Andayani (2013) mengenai Analisis Perilaku Penggunaan Sistem Informasi yang menggunakan model UTAUT yang menjadikan niat perilaku sebagai variabel terikat yang terakhir sehingga hubungan antara niat perilaku dan perilaku penggunaan diabaikan. Dengan sedikit modifikasi berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, di penelitian ini penulis menghilangkan variabel perilaku penggunaan dan menjadikan variabel niat perilaku sebagai variabel terikat yang terakhir. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul "Memahami Faktor-Faktor Penggunaan *E-Filling* oleh Wajib Pajak di Indonesia".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Apakah harapan kinerja berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filling*?
2. Apakah harapan usaha berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filling*?
3. Apakah *injunctive norm* berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filling*?

4. Apakah norma deskriptif berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filling*?
5. Apakah pengaruh dari media berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filling*?
6. Apakah norma subjektif *online* berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filling*?
7. Apakah efikasi diri berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filling*?
8. Apakah kondisi sumber daya yang memfasilitasi berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filling*?
9. Apakah dukungan pemerintah berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filling*?
10. Apakah kepercayaan terhadap internet berpengaruh terhadap kepercayaan pada situs pemerintah?
11. Apakah disposisi kepercayaan berpengaruh terhadap kepercayaan pada situs pemerintah?
12. Apakah kepercayaan pada situs pemerintah berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filling*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh harapan kinerja, harapan usaha, *injunctive norm*, norma deskriptif, pengaruh media, norma subjektif *online*, kepercayaan pada situs pemerintah, efikasi diri, dukungan pemerintah, dan kondisi sumber daya yang memfasilitasi terhadap niat penggunaan *e-filling*. Selain itu penelitian ini juga

menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap internet dan disposisi kepercayaan terhadap kepercayaan pada situs pemerintah.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penerapan *e-filling* yang lebih baik dan dapat diterima oleh wajib pajak.
2. Bagi Para Akademisi, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak terhadap niat penggunaan *e-filling*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penulisan skripsi ini disusun dalam lima bab. Adapun isi dari masing-masing bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan landasan teori mengenai permasalahan yang akan diteliti, penelitian terdahulu, kerangka, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menyajikan metode penelitian yang dilakukan yang berisi populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, uji instrumen penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan mengenai hasil data yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan alat dan analisis data sehingga akan menjawab rumusan masalah.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan dan pembahasan mengenai penelitian secara keseluruhan dan saran untuk meningkatkan serta memperbaiki penelitian selanjutnya.

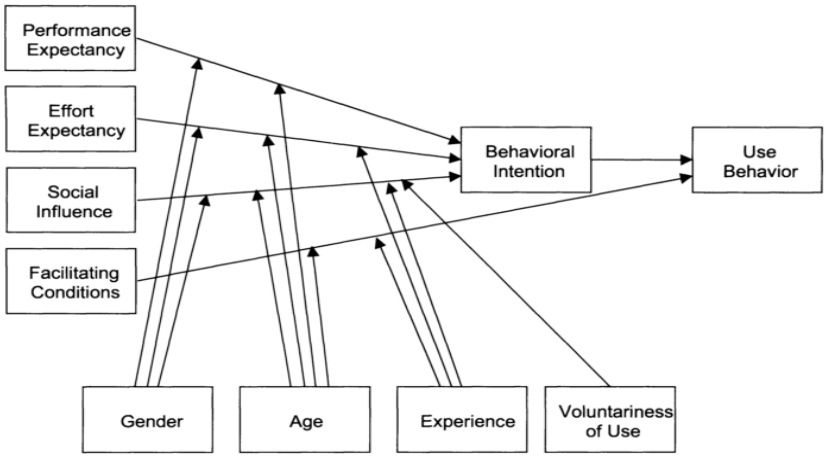
BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini dijelaskan landasan teori yang menjadi dasar mengenai permasalahan yang akan diteliti, penelitian terdahulu yang dijadikan dasar dalam perumusan hipotesis, kerangka penelitian, dan hipotesis-hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini.

2.1 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

Model UTAUT dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) untuk menyelidiki faktor-faktor penerimaan teknologi, merupakan hasil pengembangan dari delapan teori yang sudah ada sebelumnya yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), model gabungan TAM dan TPB, *Innovation Diffusion Theory* (IDT), *Model of PC Utilization* (MPCU), dan *Social Cognitive Theory* (SCT). Penelitian ini menggunakan model UTAUT karena model ini dinyatakan mampu menjelaskan variasi pada niat penggunaan teknologi 70% lebih tinggi dibanding model-model sebelumnya. Terdapat empat konstruk utama yang dianggap mempunyai peran penting dalam pengaruh terhadap niat perilaku dan perilaku pemakaian yang digunakan dalam model UTAUT yaitu harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi. Keempat konstruk utama ini dimoderasi oleh faktor usia, jenis kelamin, kesukarelaan, dan pengalaman. Model UTAUT tampak sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model UTAUT

Sumber: Venkatesh et al. (2003)

2.2 E-Government

Luna-Reyes, Gil-Garcia, dan Romero (2012) mendefinisikan e-government sebagai pemilihan, implementasi, dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di pemerintahan untuk menyediakan layanan publik. *E-Government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi (salah satunya internet) sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien pemerintah berupaya mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis elektronik melalui *e-government*. *E-government* memberi peluang baru di dalam peningkatan kualitas pemerintahan, dengan cara ditingkatkannya efisiensi, adanya layanan-layanan baru, peningkatan partisipasi warga dan adanya suatu peningkatan terhadap infrastruktur informasi global. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan informasi publik maka *e-government* merupakan jalan untuk mewujudkan

pemerintahan yang baik. Sebab, melalui *e-government* pelayanan pemerintah akan berlangsung secara transparan, prosesnya dapat dilacak, sehingga dapat dianggap akuntabel (Sosiawan 2008).

2.3 *E-Government* di Indonesia

Di Indonesia inisiatif mengenai *e-government* telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika). Melalui intruksi itu disampaikan bahwa aparat pemerintah harus memanfaatkan teknologi telematika untuk mendukung pemerintahan yang baik serta mempercepat demokrasi. Sedangkan upaya pengembangan *e-government* dimulai secara serius sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government.* Beberapa kendala mulai muncul dalam perintisan *e-government* ini, misalnya sumber daya manusia yang berkualitas, keterbatasan dana, dan infrastruktur di daerah yang tertinggal. Akan tetapi berkat usaha pemerintah yang tak kenal lelah, pembangunan *e-government* di Indonesia mulai memberikan hasil. Saat ini di Indonesia sudah semakin bertambah dan berkembang situs dengan akhiran *go.id, ac.id*, dan *co.id* yang memberikan harapan dan kemungkinan baru akan tata kelola pemerintahan yang lebih baik di Indonesia.

2.4 Direktorat Jenderal Pajak

Direktorat Jenderal Pajak di bawah Kementrian Keuangan Indonesia mempunyai tugas merumuskan serta melaksananakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang perpajakan. Sesuai amanat Peraturan Mentri Keuangan Nomor

234/PMK.01/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementrian Keuangan fungsi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah:

1. Perumusan kebijakan di bidang perpajakan
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang perpajakan
3. Penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang perpajakan
4. Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang perpajakan
5. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang perpajakan
6. Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Pajak, dan
7. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Mentri Keuangan

Organisasi DJP terbagi atas unit kantor pusat dan unit kantor operasional. Kantor pusat terdiri atas Sekretariat Direktorat Jenderal, direktorat, dan jabatan tenaga pengkaji. Unit kantor operasional terdiri atas Kantor Wilayah DJP (Kanwil DJP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (PPDDP), dan Kantor Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (KPDDP). Dengan jumlah kantor operasional lebih dari 500 unit dan jumlah pegawai lebih dari 32.000 orang yang tersebar di seluruh penjuru nusantara, DJP merupakan salah satu organisasi besar yang ada dalam lingkungan Kementrian Keuangan. Segenap sumber daya tersebut diberdayakan untuk melaksanakan pengamanan penerimaan pajak yang beban setiap tahunnya semakin berat (Direktorat Jenderal Pajak Kementrian Keuangan, 2012)

Dalam menyelenggarakan fungsinya DJP memiliki beberapa misi, salah satunya adalah pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan

kewajiban perpajakan. Dengan misi tersebut DJP terus mengembangkan layanan perpajakan berbasis elektronik. Berbagai macam layanan tersebut seperti layanan *e-filling, e-billing,* e-faktur dan masi banyak lagi.

2.5 E-Filling

E-filling adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan realtime melalui internet pada situs DJP *online* atau laman penyedia layanan e-SPT. DJP *online* adalah layanan pajak *online* yang disediakan oleh DJP melalui laman dan/atau aplikasi. Adapun penyedia layanan e-SPT merupakan pihak yang ditunjuk untuk menyelenggarakan layanan yang berkaitan dengan proses penyampaian *e-filling* ke DJP, yang meliputi penyedia aplikasi e-SPT dan penyalur e-SPT. *E-filling* adalah sebuah produk inovasi perkembangan teknologi informasi yang disediakan untuk memudahkan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada para wajib pajak dalam pelaporannya. Kegiatan wajib pajak dalam mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan lebih mudah melalui *e-filling*. Layanan pajak *online* juga dapat diakses kapan pun dan dimana pun, sehingga penyampaian SPT melalui *e-filling* dapat dilakukan setiap saat. Dokumen fisik berupa kertas-kertas pun tidak diperlukan lagi dalam *e-filling*, karena semua dokumen akan dikirim dalam bentuk dokumen elektronik (Direktorat Jenderal Pajak Kementrian Keuangan, 2016).

2.6 Tata Cara Pelaporan *E-filling*

Bagi pembayar pajak yang baru pertama kali menggunakan e-filing, langkah pertama yang dilakukan adalah mengajukan permohonan aktifasi e-FIN ke KPP

atau KP2KP. Untuk memperoleh e-FIN, bagi wajib pajak yang akan menyampaikan SPT secara *e-filling* melalui situs DJP dapat mengajukan permohonan e-FIN ke KPP terdekat, sedangkan yang melalui penyedia jasa aplikasi harus mengajukan permohonan e-FIN ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. E-FIN adalah nomer identitas wajib pajak bagi pengguna *e-filling*, dibuat hanya sekali dan dipakai seumur hidup. Kemudian setelah memiliki e-FIN mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filling* di *efilling.pajak.go.id*. Setelah itu barulah dapat menyampaikan pelaporan pajak menggunakan *e-filling* (Direktorat Jenderal Pajak Kementrian Keuangan, 2012).

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per - 01/PJ/2017, tata cara penyampaian SPT melalui *e-filling* sebagai berikut:

1. Wajib Pajak mengisi e-SPT dengan benar, lengkap, dan jelas disampaikan saluran tertentu yang ditetapkan oleh DJP sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.
2. Penyampaian e-SPT dapat dilakukan dalam jangka waktu 24 jam sehari dan 7 hari seminggu dengan standar Waktu Indonesia Barat. Batas waktu penyampaian sesuai dengan jetentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.
3. Apabila e-SPT telah diteliti dan dinyatakan lengkap maka Wajib Pajak akan diberikan Bukti Penerimaan Elektronik.

2.7 Niat Menggunakan *E-filling*

Dalam konteks *e-filling*, niat perilaku (*behavioral intention*) didefinisikan sebagai sejauh mana wajib pajak merumuskan rencana standar untuk menggunakan

atau tidak menggunakan *e-filling* di masa depan (Warshaw dan Davis, 1985). Dalam konsep dasar model-model penerimaan pengguna (*user acceptance*) yang banyak berkembang, niat perilaku selalu menjadi konstruk *intervening* dari hubungan reaksi pengguna atas penggunaan teknologi informasi dengan perilaku penggunaan (*usage behavior*). Niat perilaku sebagai prediktor perilaku penggunaan telah diterima secara luas dalam berbagai model penerimaan pengguna, seperti dalam penelitian Dasgupta et al. (2007) dan Venkatesh et al. (2003). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bendi dan Andayani (2013) dengan asumsi bahwa hasil penelitian akan sama dengan penelitian-penelitian sebelumnya maka hubungan antara niat perilaku dan perilaku penggunaan dapat diabaikan. Sehingga niat perilaku menjadi variabel terikat dalam penelitian ini.

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu berkaitan dengan niat penggunaan *e-filling* dan penelitian yang menggunakan model UTAUT.

2.8 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Variabel Penelitian	Kesimpulan
1.	Andriani, Napitupulu, dan Haryaningsih (2017)	**Dependen:** Perilaku pengguna terhadap *e-filling.* **Independen**: Harapan kinerja, harapan usaha, kondisi yang memfasilitasi, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas sistem. **Intervening:** Niat perilaku, Kepuasan penggunaan	1. Harapan kinerja tidak berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan *e-filling* 2. Harapan usaha tidak berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan *e-filling* 3. Kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan *e-filling* 4. Kualitas informasi berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan *e-filling*

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (lanjutan)

No.	Peneliti	Variabel	Kesimpulan
			5. Kualitas sistem berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan *e-filling* 6. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan *e-filling* 7. Kepuasan penggunaan berpengaruh positif terhadap niat perilaku untuk menggunakan *e-filling* 8. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan 9. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan 10. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan 11. Niat perilaku berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-filling*
2.	Dewi dan Yadnyana (2017)	**Dependen:** Perilaku pengguna terhadap *e-filling* **Independen:** Kondisi yang memfasilitasi, harapan usaha, harapan kinerja,pengaruh sosial. **Intervening:** Minat penggunaan *e-filling*	1. Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan sistem *e-filling* 2. Pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat penggunaan sistem *e-filling* 3. Harapan usaha berpengaruh terhadap minat penggunaan sistem *e-filling* 4. Harapan kinerja berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filling* 5. Minat penggunaan berpengaruh terhadap perilaku penggunaan sistem *e-filling*
3.	Hakim (2016)	**Dependen:** *Actual use* terhadap *e-filling* **Independen:** Kondisi yang memfasilitasi, harapan usaha, harapan kinerja,pengaruh sosial. **Intervening:** Niat penggunaan *e-filling*	1. Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap *actual use* sistem *e-filling* 2. Pengaruh sosial berpengaruh terhadap niat penggunaan sistem *e-filling* *3.* Harapan usaha berpengaruh terhadap niat penggunaan sistem *e-filling* *4.* Harapan kinerja berpengaruh terhadap niat penggunaan *e-filling* 5. Niat penggunaan berpengaruh terhadap *actual use* sistem *e-filling*

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (lanjutan)

No.	Peneliti	Variabel	Kesimpulan
4.	Chaouali et al. (2016)	**Dependen:** Harapan perilaku **Independen:** Harapan usaha, harapan kinerja, *injunctive norm*, norma deskriptif, pengaruh media, norma subjektif *online*, efikasi diri, kondisi sumber daya yang memfasilitasi, dukungan pemerintah, kepercayaan terhadap internet, disposisi kepercayaan **Intervening:** Niat perilaku, Kepercayaan terhadap situs pemerintah	1. Efikasi diri mempengaruhi harapan perilaku penggunaan *e-filling.* 2. Kondisi sumber daya yang memfasilitasi mempengaruhi harapan perilaku penggunaan *e-filling.* 3. Dukungan pemerintah mempengaruhi harapan perilaku penggunaan *e-filling.* 4. Niat perilaku mempengaruhi harapan perilaku penggunaan *e-filling.* 5. Harapan kinerja mempengaruhi niat penggunaan *e-filling.* 6. Harapan usaha mempengaruhi niat penggunaan *e-filling.* 7. *Injunctive norm* mempengaruhi niat penggunaan *e-filling* 8. Norma deskriptif tidak berpengaruh signfikan terhadap niat penggunaan *e-filling.* 9. Pengaruh media mempengaruhi niat penggunaan *e-filling.* 10. Norma subjektif *online* mempengaruhi niat perilaku penggunaan *e-filling.* 11. Kepercayaan terhadap internet mempengaruhi kepercayaan pada situs pemerintah. 12. Disposisi kepercayaan mempengaruhi kepercayaan pada situs pemerintah Kepercayaan terhadap situs pemerintah mempengaruhi niat.
5.	Marhaeni (2014)	**Dependen:** Perilaku pengguna **Independen:** Harapan usaha, harapan kinerja, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, nilai harga, motivasi hedonis, kebiasaan	1. Harapan usaha tidak berpengaruh terhadap niat. 2. Harapan usaha yang dimoderasi oleh umur tidak berpengaruh terhadap niat. 3. Harapan usaha yang dimoderasi oleh jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap niat.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (lanjutan)

No.	Peneliti	Variabel	Kesimpulan
		Niat perilaku Moderator: Umur, jenis kelamin	
6.	Bendi dan Andayani (2013)	**Dependen:** Niat perilaku **Independen:** Harapan kinerja, harapan usaha, kondisi yang memfasilitasi, pengaruh sosial	1. Harapan usaha berpengaruh signifikan terhadap niat. 2. Harapan kinerja berpengaruh signifikan terhadap niat 3. Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap niat. 4. Pengaruh sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap niat.

Sumber: Review dari beberapa jurnal

Berdasarkan kumpulan penelitian terdahulu di atas, penelitian ini mereplikasi dari jurnal penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chaouali et al. (2016) yang menggunakan versi perluasan UTAUT untuk menganalisa faktor adopsi *e-filling* oleh wajib pajak di Tunisia yang merupakan negara berkembang. Dengan sedikit modifikasi pada model penelitiannya yaitu di penelitian ini penulis menghilangkan variabel perilaku penggunaan dan menjadikan variabel niat perilaku sebagai variabel terikat dengan mengacu pada penelitian Marhaeni (2014) dan Bendi dan Andayani (2013) yang menggunakan model UTAUT dan menjadikan niat perilaku sebagai variabel terikat sehingga hubungan antara niat perilaku dan perilaku penggunaan diabaikan.

2.9 Faktor-Faktor Potensial Terhadap Niat Menggunakan *E-Filling*

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu mengenai model UTAUT yang telah dipaparkan, ada empat faktor utama yang mempengaruhi niat perilaku penggunaan *e-filling* yaitu harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Chaouali

et al. 2016) dua faktor utama UTAUT diuraikan yaitu pengaruh sosial dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi. Pengaruh sosial diuraikan menjadi empat dimensi yaitu *injunctive norm*, norma deskriptif, pengaruh media, norma subjektif *online*. Sementara itu kondisi-kondisi yang memfasilitasi diuraikan menjadi tiga dimensi yaitu efikasi dir terhadap *e-filling*, kondisi sumber daya yang memfasilitasi, dan dukungan pemerintah. Pada tersebut juga mengintegrasikan faktor kepercayaan yang jarang dibahas dalam *e-filling*. Mengacu pada teori kepercayaan ada kepercayaan terhadap internet dan disposisi kepercayaan kepercayaan terhadap situs pemerintah yang kemudian menjadi fokus penentu dari niat.

2.9.1 Harapan Kinerja

Venkatesh et al. (2003) mendefinisikan harapan kinerja sebagai tingkat sejauh mana seorang meyakini bahwa menggunakan sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk mencapai keuntungan kinerja dalam pekerjaannya. Jika wajib pajak meyakini dengan menggunakan sistem *e-filling* dapat membantunya untuk mendapatkan keuntungan seperti menghemat waktu sehingga dapat meningkatkan produktivitas maka mungkin wajib pajak akan memutuskan untuk menggunakan *e-filling.*

2.9.2 Harapan Usaha

Harapan usaha adalah tingkat kemudahan penggunaan sistem sehingga dapat mengurangi upaya individu dalam melakukan pekerjaannya. Variabel ini diformulasikan berdasar tiga konstruk utama dari teori sebelumnya yaitu dari model TAM, kompleksitas dari model MPCU, dan kemudahan penggunaan dari teori

difusi inovasi (Venkatesh et al. 2003). Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu memiliki kegunaan sehingga individu dapat merasa nyaman bila menggunakan sistem tersebut (Venkatesh dan Davis 2000).

2.9.3 Pengaruh Sosial

Pengaruh sosial didefinisikan sebagai tingkat sejauh mana individu merasa bahwa orang-orang yang dianggap penting, dan orang disekitarnya percaya bahwa individu tersebut perlu menggunakan sistem baru tersebut. Akibatnya hal tersebut dapat mempengaruhi niat individu dalam menggunakan sistem (Venkatesh et al. 2003). Konsep pengaruh sosial mengacu pada persepsi tentang kekuatan sosial yang mentukan penggunaan *e-filling* (Bhattacherjee 2000). Namun, beberapa penelitian menggaris bawahi hasil yang beragam mengenai efek pengaruh sosial terhadap niat perilaku (Aggelidis dan Chatzoglou 2009). Misalnya penelitian Yang et al. (2012) mengungkapkan efek signifikan sedangkan penelitian Kim, Park, and Lee (2007) menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan atau lemah. Perbedaan ini disebabkan oleh sifat monolitik dari konsep pengaruh sosial (Cho 2011). Hal ini menyebabkan semakin banyak penelitian yang mengintegrasikan aspek lain (Bhattacherjee 2000). Mengenai faktor adopsi *e-filling* penelitian ini menguraikan variabel pengaruh sosial menjadi, norma deskriptif, pengaruh media, *injunctive norm*, dan norma subjektif *online*. Semua aspek ini awalnya dipelajari secara terpisah pada penelitian Hsu dan Chiu (2004) dan Ramayah et al. (2009) yang mana semua aspek itu kemudian dijadikan satu pada penelitian yang dilakukan oleh Chaouali et al. (2016).

2.9.3.1 Injunctive Norm

Injunctive norm merupakan aspek pertama dari pengaruh sosial yaitu pengaruh perkataan dari teman, rekan kerja, atasan, dan pengguna sebelumnya (Bhattacherjee 2000). Menurut Chaouali et al. (2016) wajib pajak akan cenderung memiliki niat yang tinggi untuk menggunakan *e-filling* saat dia percaya bahwa keluarga, teman, dan koleganya berpikir dia harus menggunakan. Hal ini didukung dengan penelitiannya mengungkapkan hasil signifikan dari *injunctive norm* terhadap niat menggunakan *e-filling*.

2.9.3.2 Norma Deskriptif

Aspek kedua dalam pengaruh sosial adalah norma deskriptif yaitu mengacu pada apa yang biasa dilakukan dan yang memotivasi dengan tindakan sebagai bukti yang efektif. Melalui hal yang kebanyakan dilakukan orang lain disekitarnya, biasanya dapat membuat individu memilih secara efisien dan baik (Cialdini et al. 2006). Menurut Cho (2011) individu mendapat dorongan untuk melakukan suatu perilaku tertentu dengan meniru orang-orang di sekitarnya.

2.9.3.3 Pengaruh Media

Pengaruh media mengacu pada pengaruh media massa (TV, radio, dan surat kabar) dan laporan para ahli (Bhattacherjee 2000). Chaouali et al. (2016) memberikan dukungan empiris dampak pengaruh media terhadap niat penggunaan *e-filling*. Penelitiannya mengungkapkan berita-berita mengenai *e-filling* di media dapat memotivasi wajib pajak terhadap niat menggunakannya.

2.9.3.4 Norma Subjektif *Online*

Seiring dengan berkembangnya media sosial saat ini, perusahaan berusaha untuk memanfaatkan peluang yang muncul untuk memanfaatkan *e-commerce* (Paramewaran dan Whinston 2007). Selanjutnya Wang, Yu, dan Wei (2012) mengungkapkan bahwa jaringan sosial *online* mempengaruhi niat pembelian. Oleh karena itu ketika warga negara menemukan motivasi, saran, dan rekomendasi dari teman sosial medianya untuk menggunakan layanan *e-government*, dia cenderung memiliki niat untuk menerapkannya (Chaouali et al. 2016)

2.9.4 Kondisi-kondisi yang Memfasilitasi

Dalam konteks *e-filling*, kondisi-kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai persepsi wajib pajak terhadap sumber daya dan dukungan yang tersedia untuk menggunakan *e-filling* (Venkatesh, Thong, dan Xu 2012). Aggelidis dan Chatzoglou (2009) merekomendasikan studi selanjutnya untuk menguraikan isi kondisi-kondisi yang memfasilitasi. Pada penelitian Chaouali et al. (2016) kondisi-kondisi yang memfasilitasi diuraikan menjadi tiga yaitu efikasi diri, kondisi sumber daya yang memfasilitasi, dan dukungan pemerintah

2.9.4.1 Efikasi Diri

Tan and Teo (2000) menyatakan bahwa efikasi diri mencerminkan kepercayaan diri individu terhadap kemampuannya dalam menggunakan *e-filling*. Chaouali et al. (2016) mengungkapkan bahwa hal itu berhubungan dengan niat perilaku. Jadi, ketika sesorang warga memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi

terhadap kemampuannya untuk menggunakan *e-filling*, dia cenderung akan memiliki niat menerapkannya.

2.9.4.2 Kondisi Sumber Daya yang Memfasilitasi

Konsep kondisi sumber daya yang memfasilitasi adalah dimensi kedua dari kondisi-kondisi yang memfasilitasi. Taylor dan Todd (1995) berpendapat bahwa kurangnya beberapa sumber daya merupakan hambatan terhadap kinerja perilaku. Akibatnya, ketersediaan waktu, perangkat keras, perangkat lunak, akses ke internet, pelatihan dan dukungan diperlukan untuk menggunakan layanan pemerintah (Lu et al. 2008).

2.9.4.3 Dukungan Pemerintah

Aspek ketiga mengacu pada dukungan pemerintah yang mencerminkan usaha pemerintah yang berdampak atas keinginan individu untuk menggunakan *e-filling* (Teo, Srivastava, dan Jiang 2009). Yee-Loong Chong dan Ooi (2008) berpendapat bahwa misi pemerintah adalah untuk membangun infrastruktur telekomunikasi yang solid dan merevisi teks undang-undang untuk memenuhi persyaratan di era virtual. Selanjutnya, harus menciptakan lembaga yang merancang strategi taknologi informasi nasional, dan mengembangkan portal internet pemerintah (situs pemerintah).

2.9.5 Kepercayaan

Kepercayaan diidentifikasi sebagai salah satu faktor penentu keberhasilan aplikasi nilai tambah. Peneliti menemukan bahwa kepercayaan memiliki dampak positif dan kuat pada adopsi *e-commerce* (Pavlou and Gefen 2004). Peran

kepercayaan lebih relevan dalam konteks *e-government* daripada yang lain. Warga yang tidak mempercayai dampak penggunaan *e-government* akan menolak dan tetap menggunakan metode tradisonal seperti datang langsung ke kantor pajak. Kepercayaan harus dibentuk agar mendorong wajib pajak untuk menggunakan layanan *e-filling*. Meskipun demikian, banyak penelitian terkait *e-filling* tidak memasukkan faktor keprcayaan. Dalam literatur, beberapa studi terbaru menyarankan untuk mengembangkan kepercayaan warga terhadap situs pemerintah. Mereka memberi bukti kuat bahwa dua jenis kepercayaan yaitu disposisi terhadap kepercayaan dan kepercayaan pada internet menentukan kepercayaan terhadap situs pemerintah (Chaouali et al. 2016). Individu yang tidak memiliki pengalaman langsung dengan *e-filling* bergantung pada isyarat kepribadian (disposisin kepercayaan) dan kognitif (kepercayaan internet) tertentu (Mcknight, L.Cummings, and L.Chervany 1998). Sebenarnya, keputusan untuk mengadopsi teknologi baru didasarkan pada kesediaan umum mempercayai orang lain (Mayer, Davis, and Schoorman 1995) dan keandalan infrastruktur internet (Teo, Srivastava, and Jiang 2009).

2.9.5.1 Kepercayaan Terhadap Situs Pemerintah

Corritore, Kracher, dan Wiedenbeck (2003) mendefinisikan kepercayaan terhadap sebuah situs sebagai sikap kepercayaan diri dari resiko sehingga percaya bahwa kerentanan seseorang tidak akan di eksploitasi dalam situasi *online*.

2.9.5.2 Kepercayaan Terhadap Internet

Kepercayaan terhadap internet mengacu pada persepsi warga negara mengenai keandalan infrastruktur internet (Teo, Srivastava, dan Jiang 2009). Menurutnya pengembangan internet mengurangi kontrol individu terhadap informasi pribadi mereka. Akibatnya, masalah privasi dan keamanan muncul sebagai faktor kunci dalam layanan *online* (Yousafzai, Pallister, and Foxall 2009). Selanjutnya penelitian Zhou (2012) secara empiris memvalidasi dampak kepercayaan internet terhadap kepercayaan dari situs pemerintah. Hal ini sama dengan penelitian Chaouali et al. (2016) yang mengungkapkan bahwa kepercayaan internet berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pada situs pemerintah.

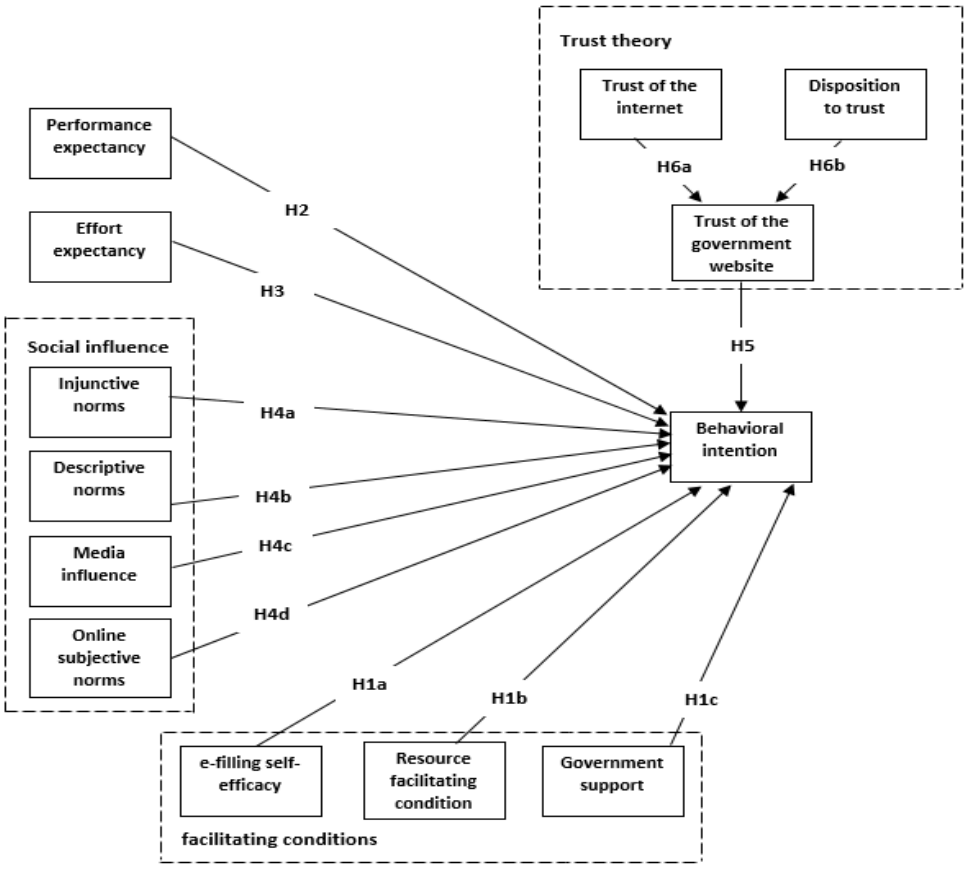
2.9.5.3 Disposisi Kepercayaan

Disposisi kepercayaan mengacu pada kecenderungan untuk mau bergantung pada orang lain (Mcknight, L.Cummings, dan L.Chervany 1998). Seorang warga negara memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi pada situs pemerintah apabila dia terbiasa mempercayai orang lain. Studi sebelumnya secara empiris memvalidasi peran disposisi kepercayaan dalam menentukan kepercayaan terhadap situs pemerintah yaitu (Chaouali et al. 2016).

2.10 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian ini menggambarkan mengenai analisis faktor-faktor potensial terhadap niat menggunakan *e-filling*. Faktor- faktor ini dipilih berdasarkan penelitian Chaouali et al. (2016) yaitu dengan menambahkan faktor kepercayaan dan menguraikan dua faktor utama menjadi beberapa dimensi yaitu

pengaruh sosial dan kondisi-kondsi yang memfasilitasi. Pengaruh sosial diuraikan menjadi empat dimensi yaitu *injunctive norm*, norma deskriptif, norma subjektif *online*, dan pengaruh media. Sedangkan kondisi-kondisi yang memfasilitasi menjadi tiga dimensi yaitu efikasi diri, dukungan pemerintah, dan kondisi sumber daya yang memfasilitasi. Gambar 2.2 menyajikan kerangka unuk pengembangan hipotesis pada penelitian ini.



Gambar 2.2 Kerangka Penelitian

2.11 Hipotesis Penelitian

Ada beberapa faktor potensial yang dapat mempengaruhi niat penggunaan *e-filing*. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor tersebut, maka pengembangan hipotesis penelitian akan dijelaskan sebagai berikut:

2.11.1 Pengaruh Kondisi-Kondisi yang Memfasilitasi Terhadap Niat Menggunakan *E-Filling*

Menurut Venkatesh et al. (2008) kondisi-kondisi yang memfasilitasi mempengaruhi perilaku penggunaan secara positif. Sementara penelitian ini juga mengacu pada penelitian Bendi dan Andayani (2013) yang mengasumsikan hasil sesuai pada penelitian-penelitian sebelumnya bahwa niat perilaku sebagai prediktor perilaku penggunaan telah diterima secara luas dalam berbagai model penerimaan pengguna, yaitu dalam penelitian Dasgupta et al. (2007) dan Venkatesh et al. (2003). Sehingga pada penelitian ini faktor perilaku penggunaan diabaikan, dan faktor kondisi-kondisi yang memfasilitasi dihubungkan dengan niat perilaku.

Mengingat pada penelitian Taylor and Todd (1995) yang menggabungkan teori TAM dan TPB, pada variabel persepsi kontrol perilaku menganggap kondisi-kondisi yang memfasilitasi dianggap sebagai konsep multidimensi. Sedangkan variabel persepsi kontrol perilaku merupakan salah satu konstruk dari terbentuknya variabel kondisi-kondisi yang memfasilitasi pada teori UTAUT. Maka semua aspeknya (seperti efikasi diri, kondisi sumber daya yang memfasilitasi, dan dukungan pemerintah) diharapkan dapat memberi dampak positif terhadap niat menggunakan *e-filling*. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1a. Efikasi diri berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

H1b. Kondisi sumber daya yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

H1c. Dukungan pemerintah berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

2.11.2 Pengaruh Harapan Kinerja Terhadap Niat Menggunakan *E-Filling*

Harapan kinerja artinya sejauh mana penggunaan sebuah sistem akan dapat mendatangkan manfaat bagi pengggunanya (Venkatesh, Thong, and Xu 2012). Venkatesh et al. (2003) menyatakan dalam teori UTAUT bahwa konstruk harapan kinerja konsisten menunjukkan hasil prediktor yang signifikan terhadap niat perilaku. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Chaouali et al. (2016) menunjukkan bahwa harapan kinerja berpengaruh pada niat waib pajak untuk menggunakan *e-filling*. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2. Harapan Kinerja berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

2.11.3 Pengaruh Harapan Usaha Terhadap Niat Menggunakan *E-Filling*

Venkatesh, Thong, and Xu (2012) mengungkapkan bahwa harapan usaha adalah sejauh mana *e-filling* dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna. Berdasarkan teori UTAUT dinyatakan bahwa harapan usaha berpengaruh terhadap niat perilaku. Harapan usaha memberikan hasil yang positif terhadap niat perilaku berdasar penelitian Chaouali et al. (2016) sebagai jurnal yang direplikasi pada

penelitian ini. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3. Harapan Usaha berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

2.11.4 Efek Pengaruh Sosial Terhadap Niat Menggunakan *E-Filling*

Venkatesh et al. (2003) mengungkapkan dalam teori UTAUT bahwa pengaruh sosial merupakan faktor penentu tujuan perilaku dalam menggunakan teknologi informasi. Namun, beberapa penelitian menggaris bawahi hasil yang beragam mengenai efek pengaruh sosial terhadap niat perilaku (Aggelidis dan Chatzoglou 2009). Misalnya penelitian Yang et al. (2012) mengungkapkan efek signifikan sedangkan penelitian Kim, Park, and Lee (2007) menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan atau lemah. Oleh sebab itu pada penelitian Chaouali et al. (2016) pengaruh sosial diuraikan menjadi empat dimensi yaitu *injunctive norm*, norma deskriptif, norma subjektif *online*, pengaruh media. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4a. *Injunctive norm* berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

H4b. Norma deskriptif berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

H4c. Pengaruh media berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

H4d: Norma subjektif *online* berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

2.11.5 Pengaruh Kepercayaan Pada Situs Pemerintah Terhadap Niat Menggunakan *E-Filling*

Dalam teori dasar kepercayaan Yousafzai, Pallister, dan Foxall (2009) menganggap kepercayaan sebagai konsep fokus dalam pertukaran dalam internet. Namun kepercayaan hanya sedikit menarik perhatian pada faktor *e-government* dibanding dengan *e-commerce* (Srivastava dan Teo, 2009). Corritore, Kracher, dan Wiedenbeck (2003) mendefinisikan kepercayaan terhadap sebuah situs sebagai sikap kepercayaan diri dari resiko sehingga percaya bahwa kerentanan seseorang tidak akan di eksploitasi dalam situasi *online*. Menurut Bélanger and Carter (2008) dalam penelitiannya mengenai *e-government* skeptisisme warga negara mengenai *e-filling* disebabkan oleh kurangnya kepercayaan. Oleh sebab itu, ketika warga negara merasa penyedia *e-filling* memiliki kemampuan untuk memenuhi harapan mereka, maka merka akan peduli dan mengadopsi sistem *e-filling*. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5. Kepercayaan terhadap situs pemerintah berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

2.11.6 Anteseden Kepercayaan Terhadap Situs Pemerintah

Studi yang dilakukan Gefen, Benbasat, dan Pavlou (2008) mengenai dasar konseptual kepercayaan dalam lingkungan *online* menyoroti kepercayaan sebagai konsep multi dimensi, mereka berpendapat bahwa dua jenis kepercayaan yakni kepercayaan terhadap internet dan disposisi kepercayan adalah anteseden dari

kepercayaan terhadap situs pemerintah. Dengan tidak adanya pengalaman langsung menggunakan *e-filling*, individu cenderung menggunakan kepercayaan berbasis kepribadian dan institusi untuk membentuk kepercayaan awal. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H6a. Kepercayaan terhadap internet berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada situs pemerintah

H6b. Disposisi kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada situs pemerintah

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, uji instrumen penelitian, dan metode analisis data.

3.1 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak di seluruh Indonesia. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pengambilan sampel dengan cara acak sederhana. Peneliti mengambil sampel dari anggota popoulasi tanpa memperhatikan tingkatan dalam anggota populasi sehingga seluruh anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Menurut Ghozali (2006) besarnya sampel yang menggunakan pendekatan *Partial Last Square* (PLS) memiliki populasi minimal 30 sampai 100 responden.

3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data diperoleh menggunakan kuisioner elektronik yang di sebar ke berbagai macam sosial media yang berada dalam jangkauan peneliti yaitu *line, ask.fm, whatsapp, twitter, dan facebook*. Kuisioner yang sudah di isi kemudian diterima oleh peneliti melalui email. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang sudah menggunakan *e-filling* maupun yang belum menggunakan *e-filling*. Partisipasi dalam penelitian ini bersifat sukarela dan tidak ada insentif material yang diberikan.

Metode yang digunakan adalah metode survei. Sebelum survei utama dengan menyebar kuisioner elektronik, dilakukan uji coba dengan survei pilot.

Tabel 3.1 Nilai indikator survei pilot

	BI	DN	DT	EE	EFSE	GS	IN	MI	OSN	PE	RFC	TGWS	TI
BI1	0.896												
BI2	0.830												
BI3	0.883												
BI4	0.739												
DN1		0.860											
DN2		0.865											
DN3		0.832											
DN4		0.909											
DT1			0.783										
DT2			0.914										
DT3			0.735										
DT4			**0.442**										
EE1				**0.614**									
EE2				0.751									
EE3				0.713									
EE4				0.710									
EE5				**0.638**									
EE6				0.798									
EFSE1					0.870								
EFSE2					0.887								
EFSE3					0.539								
EFSE4					0.788								
EFSE5					0.731								
GS1						0.919							
GS2						0.923							
GS3						0.881							
IN1							0.945						
IN2							0.800						
IN3							0.749						
IN4							0.727						
MI1								0.919					
MI2								0.877					
MI3								0.729					
MI4								0.820					

Tabel 3.1 Nilai indikator survei pilot (lanjutan)

	BI	DN	DT	EE	EFSE	GS	IN	MI	OSN	PE	RFC	TGWS	TI
OSN1									0.818				
OSN2									**0.660**				
OSN3									0.925				
OSN4									0.979				
PE1										0.629			
PE2										0.851			
PE3										0.563			
PE4										0.830			
PE5										0.814			
RFC1											0.719		
RFC2											0.892		
RFC3											0.843		
RFC4											**0.553**		
TGWS1												0.823	
TGWS2												0.854	
TGWS3												0.824	
TGWS4												0.811	
TI1													0.863
TI2													0.771
TI3													0.781
TI4													**0.551**

Sumber: hasil penelitian diolah 2018

Survei pilot dilakukan dengan mengambil 20 sampel responden, hasil survei pilot menunjukkan reliabilitas dan validitas pernyataan pada kuisioner. Pada survei pilot nilai indikator yang < 0,7 dihilangkan dari analisis. Berdasarkan hasil survei pilot didapatkan beberapa indikator yang tidak memenuhi kriteria, yaitu ada enam indikator yang kemudian dihilangkan oleh peneliti.

3.3 Definisi dan Pengkuran Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini memiliki satu variabel terikat, sebelas variabel bebas, dan satu variabel intervening. Variabel terikatnya adalah niat menggunakan e-filling. Sedangkan variabel bebasnya adalah harapan kinerja, harapan usaha,

injunctive norm, norma deskriptif, pengaruh media, norma subjektif *online*, dukungan pemerintah, efikasi diri, kondisi sumber daya yang memfasilitasi, disposisi kepercayaan, dan kepercayaan pada internet. Kepercayaan terhadap situs pemerintah sebagai variabel intervening.

1. Harapan Kinerja

   Venkatesh et al. (2003) mendefinisikan harapan kinerja sebagai tingkat sejauh mana seorang meyakini bahwa menggunakan sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk mencapai keuntungan kinerja dalam pekerjaannya. Variabel harapan kinerja diukur dengan 3 pernyataan positif. Kategori jawaban menggunakan skala likert 1-5 terdiri dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, netral dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

2. Harapan Usaha

   Harapan usaha adalah tingkat kemudahan penggunaan sistem sehingga dapat mengurangi upaya individu dalam melakukan pekerjaannya. Variabel ini diformulasikan berdasar tiga konstruk utama dari teori sebelumnya yaitu dari model TAM, kompleksitas dari model MPCU, dan kemudahan penggunaan dari teori difusi inovasi (Venkatesh et al. 2003). Variabel harapan usaha diukur dengan 4 pernyataan positif. Kategori jawaban menggunakan skala likert 1-5 terdiri dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, netral dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

3. *Injunctive Norm*

   Injunctive norm merupakan aspek pertama dari pengaruh sosial yaitu "pengaruh perkataan dari teman, rekan kerja, atasan, dan pengguna sebelumnya" (Bhattacherjee 2000). Variabel *injunctive norm* diukur dengan 4 pernyataan positif. Kategori jawaban menggunakan skala likert 1-5 terdiri dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, netral dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

4. Norma Deskriptif

   Aspek kedua dalam pengaruh sosial adalah norma deskriptif yaitu mengacu pada apa yang biasa dilakukan dan yang memotivasi dengan tindakan sebagai bukti yang efektif. Melalui hal yang kebanyakan dilakukan orang lain disekitarnya, biasanya dapat membuat individu memilih secara efisien dan baik (Cialdini et al. 2006). Variabel norma deskriptif diukur dengan 4 pernyataan positif. Kategori jawaban menggunakan skala likert 1-5 terdiri dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, netral dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

5. Pengaruh Media

   Pengaruh media mengacu pada pengaruh media massa (TV, radio, dan surat kabar) dan laporan para ahli (Bhattacherjee 2000). Chaouali et al. (2016) memberikan dukungan empiris dampak pengaruh media terhadap niat penggunaan *e-filling*. Variabel pengaruh media diukur dengan 4 pernyataan positif. Kategori jawaban menggunakan skala likert 1-5 terdiri dari sangat

setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, netral dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

6. Norma Subjektif *Online*

   Wang, Yu, dan Wei (2012) mengungkapkan bahwa jaringan sosial *online* mempengaruhi niat pembelian. Oleh karena itu ketika warga negara menemukan motivasi, saran, dan rekomendasi dari teman sosial medianya untuk menggunakan layanan *e-government*, dia cenderung memiliki niat untuk menerapkannya (Chaouali et al. 2016). Variabel norma subjektif *online* diukur dengan 3 pernyataan positif. Kategori jawaban menggunakan skala likert 1-5 terdiri dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, netral dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

7. Dukungan Pemerintah

   Dukungan pemerintah mencerminkan usaha pemerintah yang berdampak atas keinginan individu untuk menggunakan *e-filling* (Teo, Srivastava, dan Jiang 2009). Variabel dukungan pemerintah diukur dengan 3 pernyataan positif. Kategori jawaban menggunakan skala likert 1-5 terdiri dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, netral dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

8. Efikasi Diri

   Tan and Teo (2000) menyatakan bahwa efikasi diri mencerminkan kepercayaan diri individu terhadap kemampuannya dalam menggunakan *e-filling*. Variabel efikasi diri diukur dengan 4 pernyataan positif. Kategori jawaban menggunakan skala likert 1-5 terdiri dari sangat setuju dengan skor 5,

setuju dengan skor 4, netral dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

9. Kondisi Sumber Daya yang Memfasillitasi

   Dalam konteks *e-filling*, kondisi-kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai persepsi wajib pajak terhadap sumber daya dan dukungan yang tersedia untuk menggunakan *e-filling* (Venkatesh, Thong, dan Xu 2012). Variabel kondisi sumber daya yang memfasilitasi diukur dengan 3 pernyataan positif. Kategori jawaban menggunakan skala likert 1-5 terdiri dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, netral dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

10. Kepercayaan pada Internet

    Kepercayaan terhadap internet mengacu pada persepsi warga negara mengenai keandalan infrastruktur internet (Teo, Srivastava, dan Jiang 2009). Menurutnya pengembangan internet mengurangi kontrol individu terhadap informasi pribadi mereka. Akibatnya, masalah privasi dan keamanan muncul sebagai faktor kunci dalam layanan *online* (Yousafzai, Pallister, and Foxall 2009). Variabel kepercayaan pada internet diukur dengan 3 pernyataan positif. Kategori jawaban menggunakan skala likert 1-5 terdiri dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, netral dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

11. Disposisi Kepercayaan

    Disposisi kepercayaan mengacu pada kecenderungan untuk mau bergantung pada orang lain (Mcknight, L.Cummings, dan L.Chervany 1998). Seorang

warga negara memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi pada situs pemerintah apabila dia terbiasa mempercayai orang lain (Chaouali et al. 2016). Variabel disposisi kepercayaan diukur dengan 3 pernyataan positif. Kategori jawaban menggunakan skala likert 1-5 terdiri dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, netral dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

12. Kepercayaan pada Situs Pemerintah

    Corritore, Kracher, dan Wiedenbeck (2003) mendefinisikan kepercayaan terhadap sebuah situs sebagai sikap kepercayaan diri dari resiko sehingga percaya bahwa kerentanan seseorang tidak akan di eksploitasi dalam situasi *online*. Kepercayaan pada situs pemerintah diukur dengan 4 pernyataan positif. Kategori jawaban menggunakan skala likert 1-5 terdiri dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, netral dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

13. Niat Perilaku

    Dalam konteks *e-filling*, niat perilaku (*behavioral intention*) didefinisikan sebagai sejauh mana wajib pajak merumuskan rencana standar untuk menggunakan atau tidak menggunakan *e-filling* di masa depan (Warshaw dan Davis, 1985). Variabel niat perilaku diukur dengan 4 pernyataan positif. Kategori jawaban menggunakan skala likert 1-5 terdiri dari sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, netral dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

3.4 Metode Analisis Data

Untuk pengujian seluruh hipotesis dalam penelitian ini digunakan metode analisis PLS berbasis *Structural Equation Modelling* (SEM) maka besar sampel minimal yang direkomendasikan berkisar dari 30-100 kasus (Ghozali, 2006). Penelitian ini menggunakan pendekatan PLS untuk menganalisis data. Metode PLS mempunyai keunggulan tersendiri yaitu data tidak harus berdistribusi normal dan ukuran sampel tidak harus besar (Dyanrosi 2015). Evaluasi model PLS dalam penelitian ini dilakukan dengan mengevaluasi model pengukuran (*outer model*) model struktural (*inner model*).

3.4.1 Model pengukuran (Outer Model)

Model pengukuran menjelaskan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Ada tiga kriteria untuk menilai model pengukuran yaitu dengan *convergent validity, discriminant validity, dan composite reliability.*

Convergent validity dinilai berdasarkan korelasi antara skor item yang dihitung dengan PLS. Apabila nilai *average variance extracted* (AVE) lebih dari 0,5 maka cukup dikatan memiliki *covergent validity* yang tinggi. *Discriminant validity* dinilai berdasarkan cross loading pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar dari ukuran konstruk lainnya maka kondisi *discriminant validity* terpenuhi. Cara lain untuk melihat *discriminant validity* adalah dengan membandingkan nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk. Apabila nilai akar kuadrat AVE lebih tinggi daripada nilai korelasi dengan konstruk lainnya maka dapat dikatakan memiliki

nilai discriminant validity yang baik. Kemudian dievaluasi juga composite reliability dari blok indikator yang mengukur suatu konstruk dengan dua macam ukuran yaitu konsistensi internal dan *Croncbach's Alpha*. Konstruk dikatakan reliabel jika nilai composite reliablity dan cronbach's alpha diatas 0,70 (Ghozali, 2006).

3.4.2 Model Struktural (Inner Model) dan Hipotesis

Evaluasi model struktural (*Inner Model*) bertujuan untuk memprediksi hubungan antarvariabel laten. Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-*square*. Ukuran signifikansi pengaruh antarvariabel yaitu dengan melihat perbandingan nilai t-statistik dan t-tabel. Jika nilai t-statistik > t-tabel, maka hasilnya signifikan. Pengukuran persentase pengaruh semua variabel ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi R-*square*, dimana apabila model struktural memiliki hasil R-*square* sebesar 0,67 cukup mengindikasikan bahwa model baik. Sebab, nilai R-*square* yang mendekati 1 (satu) memberikan persentase pengaruh yang besar (Ghozali, 2006).

BAB IV

HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Sampai data penelitian ini di olah, jumlah responden yang diterima oleh peneliti adalah 155 responden dari 188 kuesioner yang disebar melalui sosial media. Hasil analisis dan pengolahan data pada bab ini akan dibagi menjadi empat bagian. Pertama, hasil pengujian model pengukuran (*outer model*) yang menjelaskan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya yang terdiri dari *convergent validity, discriminant validity, dan composite reliability.* Kedua, hasil pengujian model struktural (*inner model*) untuk memprediksi hubungan antarvariabel laten. Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-*square*. Ketiga, hasil pengujian hipotesis yang menjelaskan mengenai hasil pengolahan data yang akan menentukan bahwa hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak. Keempat, adalah ringkasan hasil pengujian hipotesis yang berisi tabel pengujian hipotesis.

4.1 Hasil Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran di evaluasi dengan menggunakan 3 kriteria yaitu dengan *convergent validity, discriminant validity, dan composite reliability. Convergent Validity* dari model pengukuran dapat dilihat dari korelasi antara skor indikator dengan konstruknya *(loading factor*) yang dapat dilihat dari *output outer loading* hasil dari estimasi PLS *Algorithm* sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil *Output Outer Loading* dan *cross loading*

	BI	DN	DT	EE	EFSE	GS	IN	MI	OSN	PE	RFC	TGWS	TI
BI1	**0.902**	0.515	0.402	0.478	0.614	0.498	0.517	0.393	0.222	0.506	0.584	0.502	0.369
BI2	**0.888**	0.517	0.373	0.410	0.632	0.492	0.534	0.445	0.235	0.484	0.522	0.509	0.373

Tabel 4.1 Hasil *Output Outer Loading* dan *cross loading* (lanjutan)

	BI	DN	DT	EE	EFSE	GS	IN	MI	OSN	PE	RFC	TGWS	TI
BI3	**0.896**	0.523	0.435	0.436	0.666	0.443	0.478	0.408	0.269	0.508	0.504	0.446	0.354
BI4	**0.695**	0.485	0.375	0.439	0.564	0.275	0.438	0.295	0.330	0.460	0.357	0.359	0.400
DN1	0.558	**0.870**	0.454	0.397	0.519	0.554	0.615	0.417	0.392	0.302	0.560	0.339	0.361
DN2	0.433	**0.747**	0.323	0.379	0.407	0.409	0.532	0.240	0.479	0.249	0.369	0.332	0.339
DN3	0.538	**0.881**	0.332	0.405	0.500	0.515	0.525	0.474	0.465	0.334	0.613	0.398	0.437
DN4	0.479	**0.863**	0.363	0.311	0.504	0.516	0.611	0.474	0.498	0.314	0.487	0.371	0.372
DT1	0.419	0.426	**0.871**	0.328	0.437	0.352	0.340	0.188	0.199	0.303	0.409	0.294	0.322
DT2	0.449	0.350	**0.898**	0.330	0.388	0.341	0.304	0.248	0.196	0.270	0.387	0.359	0.290
DT3	0.287	0.346	**0.755**	0.251	0.352	0.229	0.287	0.172	0.222	0.100	0.307	0.226	0.286
EE1	0.440	0.293	0.339	**0.828**	0.468	0.375	0.354	0.326	0.212	0.534	0.305	0.311	0.342
EE2	0.453	0.429	0.334	**0.750**	0.418	0.394	0.514	0.362	0.314	0.385	0.414	0.391	0.370
EE3	0.350	0.297	0.248	**0.779**	0.432	0.335	0.352	0.239	0.246	0.448	0.253	0.267	0.312
EE4	0.321	0.336	0.157	**0.717**	0.434	0.279	0.302	0.265	0.260	0.304	0.323	0.242	0.296
EFSE1	0.750	0.523	0.444	0.528	**0.859**	0.494	0.503	0.486	0.318	0.535	0.483	0.470	0.477
EFSE2	0.638	0.488	0.334	0.466	**0.872**	0.391	0.427	0.308	0.162	0.459	0.440	0.344	0.379
EFSE3	0.487	0.411	0.386	0.488	**0.838**	0.360	0.376	0.260	0.277	0.358	0.321	0.238	0.427
EFSE4	0.530	0.508	0.398	0.431	**0.812**	0.349	0.422	0.236	0.361	0.380	0.473	0.262	0.356
GS1	0.484	0.546	0.343	0.404	0.474	**0.904**	0.483	0.504	0.237	0.425	0.505	0.521	0.476
GS2	0.439	0.527	0.353	0.431	0.413	**0.926**	0.486	0.476	0.275	0.361	0.471	0.390	0.419
GS3	0.472	0.561	0.322	0.418	0.429	**0.915**	0.434	0.606	0.332	0.326	0.509	0.442	0.449
IN1	0.522	0.559	0.286	0.467	0.450	0.426	**0.835**	0.297	0.317	0.378	0.450	0.369	0.394
IN2	0.484	0.476	0.212	0.335	0.373	0.349	**0.830**	0.321	0.390	0.346	0.384	0.398	0.289
IN3	0.433	0.535	0.396	0.449	0.414	0.397	**0.799**	0.287	0.428	0.225	0.359	0.313	0.298
IN4	0.415	0.621	0.296	0.370	0.432	0.482	**0.746**	0.412	0.436	0.247	0.472	0.309	0.366
MI1	0.367	0.406	0.239	0.365	0.352	0.465	0.295	**0.795**	0.323	0.431	0.322	0.447	0.374
MI2	0.385	0.416	0.135	0.218	0.275	0.521	0.326	**0.846**	0.254	0.331	0.398	0.355	0.258
MI3	0.393	0.395	0.227	0.380	0.357	0.490	0.379	**0.902**	0.295	0.364	0.327	0.459	0.309
MI4	0.427	0.446	0.239	0.392	0.387	0.518	0.392	**0.899**	0.301	0.405	0.370	0.469	0.373
OSN1	0.241	0.454	0.230	0.345	0.286	0.213	0.394	0.260	**0.909**	0.196	0.291	0.202	0.330
OSN2	0.263	0.524	0.188	0.323	0.316	0.346	0.474	0.309	**0.882**	0.161	0.317	0.244	0.279
OSN3	0.309	0.467	0.222	0.245	0.278	0.261	0.424	0.332	**0.891**	0.181	0.330	0.293	0.307
PE1	0.462	0.236	0.180	0.463	0.420	0.366	0.254	0.317	0.088	**0.833**	0.334	0.321	0.332
PE2	0.562	0.328	0.234	0.504	0.475	0.324	0.316	0.417	0.181	**0.900**	0.429	0.449	0.344
PE3	0.430	0.348	0.303	0.430	0.442	0.353	0.404	0.393	0.247	**0.811**	0.318	0.422	0.328
RFC1	0.551	0.589	0.417	0.347	0.466	0.513	0.472	0.395	0.345	0.408	**0.917**	0.398	0.381
RFC2	0.560	0.557	0.404	0.431	0.472	0.492	0.457	0.399	0.305	0.375	**0.937**	0.406	0.432
RFC3	0.455	0.494	0.358	0.372	0.453	0.455	0.469	0.306	0.298	0.375	**0.839**	0.362	0.379
TGWS1	0.491	0.388	0.312	0.331	0.370	0.414	0.352	0.443	0.183	0.439	0.337	**0.875**	0.389
TGWS2	0.509	0.341	0.327	0.339	0.351	0.397	0.353	0.441	0.234	0.473	0.358	**0.920**	0.335
TGWS3	0.471	0.428	0.326	0.421	0.362	0.480	0.383	0.447	0.255	0.365	0.450	**0.845**	0.385

Tabel 4.1 Hasil *Output Outer Loading* dan *cross loading* (lanjutan)

	BI	DN	DT	EE	EFSE	GS	IN	MI	OSN	PE	RFC	TGWS	TI
TGWS4	0.377	0.314	0.259	0.293	0.313	0.421	0.423	0.402	0.308	0.337	0.352	**0.810**	0.395
TI1	0.352	0.399	0.318	0.422	0.438	0.462	0.331	0.302	0.255	0.387	0.349	0.379	**0.870**
TI2	0.398	0.367	0.346	0.355	0.381	0.373	0.387	0.383	0.331	0.330	0.399	0.396	**0.876**
TI3	0.361	0.374	0.212	0.317	0.427	0.414	0.344	0.273	0.276	0.274	0.374	0.319	**0.783**

Sumber: hasil penelitian diolah 2018

Berdasarkan hasil output outer loading dapat dilihat bahwa hasil *loading factor* semua indikator untuk masing-masing konstruk sudah memenuhi *convergent validity*, karena semua nilai *loading factor* setiap indikator di atas 0,5. Menurut Ghozali (2015), nilai *outer loading* 0,5 masi dapat ditoleransi untuk diikutkan dalam model yang masi dalam pengembangan.

Discriminant validity dapat dilihat pada cross loading antara indikator dengan konstruknya. Jika hasil tabel output cross loading menunjukan korelasi masing-masing indikator dengan konstruknya lebih tinggi daripada dengan konstruk lain, artinya variabel laten memprediksi indikator pada bloknya sendiri dengan lebih baik dibanding indikator blok lain. Dapat dilihat pada tabel 4.1

Metode lain untuk menilai discriminant validity adalah dengan membandingkan nilai akar kuadrat *Average Variance Extacted* ($\sqrt{AVE}$) setiap konstruk dengan nilai korelasi antara konstruk *dengan konstruk lainnya (latent variable correlation*). Model memiliki *discriminant validity* yang cukup apabila akar AVE untuk setiap konstruk lebih tinggi daripada nilai *latent variable correlation*.

Tabel 4.2 *Discriminant validity*

	BI	DN	DT	EE	EFSE	GS	IN	MI	OSN	PE	RFC	TGWS	TI
BI	0.850												
DN	0.600	0.842											
DT	0.466	0.439	0.844										
EE	0.517	0.443	0.363	0.769									
EFSE	0.730	0.576	0.463	0.568	0.845								
GS	0.509	0.596	0.371	0.456	0.481	0.915							
IN	0.580	0.677	0.366	0.505	0.518	0.511	0.803						
MI	0.457	0.483	0.244	0.395	0.399	0.579	0.406	0.862					
OSN	0.307	0.539	0.239	0.336	0.328	0.307	0.483	0.340	0.894				
PE	0.576	0.358	0.278	0.550	0.525	0.406	0.378	0.444	0.200	0.849			
RFC	0.584	0.610	0.439	0.426	0.515	0.542	0.517	0.411	0.352	0.429	0.898		
TGWS	0.538	0.427	0.356	0.403	0.405	0.495	0.435	0.503	0.280	0.470	0.433	0.864	
TI	0.438	0.449	0.351	0.433	0.489	0.491	0.420	0.382	0.341	0.393	0.442	0.434	0.844

Sumber: hasil penelitian diolah 2018

Berdasarkan perbandingan di atas dapat dilihat bahwa nilai akar AVE setiap konstruk lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi setiap konstruk terhadap konstruk lainnya. Sehingga dapat disimpulkan semua konstruk dalam model memnuhi kriteria *discriminant validity*.

Selain menguji validitas konstruk, uji reliabilitas juga dilakukan dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *compposite reliability* dan *cronbach alpha* di atas 0,70 (Ghozali, 2006).

Tabel 4.3 *Output Composite Reliability* dan *Output Cronbachs Alpha*

	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
BI	0.911	0.867
DN	0.907	0.862
DT	0.881	0.799
EE	0.853	0.772

Tabel 4.3 *Output Composite Reliability* dan *Output Cronbachs Alpha* (lanjutan)

	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
EFSE	0.909	0.869
GS	0.939	0.903
IN	0.879	0.817
MI	0.920	0.883
OSN	0.923	0.875
PE	0.886	0.807
RFC	0.926	0.880
TGWS	0.921	0.886
TI	0.881	0.798

Sumber: hasil penelitian diolah 2018

Nilai masing-masing konstruk pada output *composite reliability* dan *cronbach alpha* diatas menunjukkan sudah di atas 0,70. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk dalam model memiliki reliabilitas yang baik.

4.2 Hasil Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah kriteria *discriminant validity* terpenuhi, dilakukan pengujian terhadap model struktural dengan melihat nilai R-*square* (R^2) pada konstruk endogen.

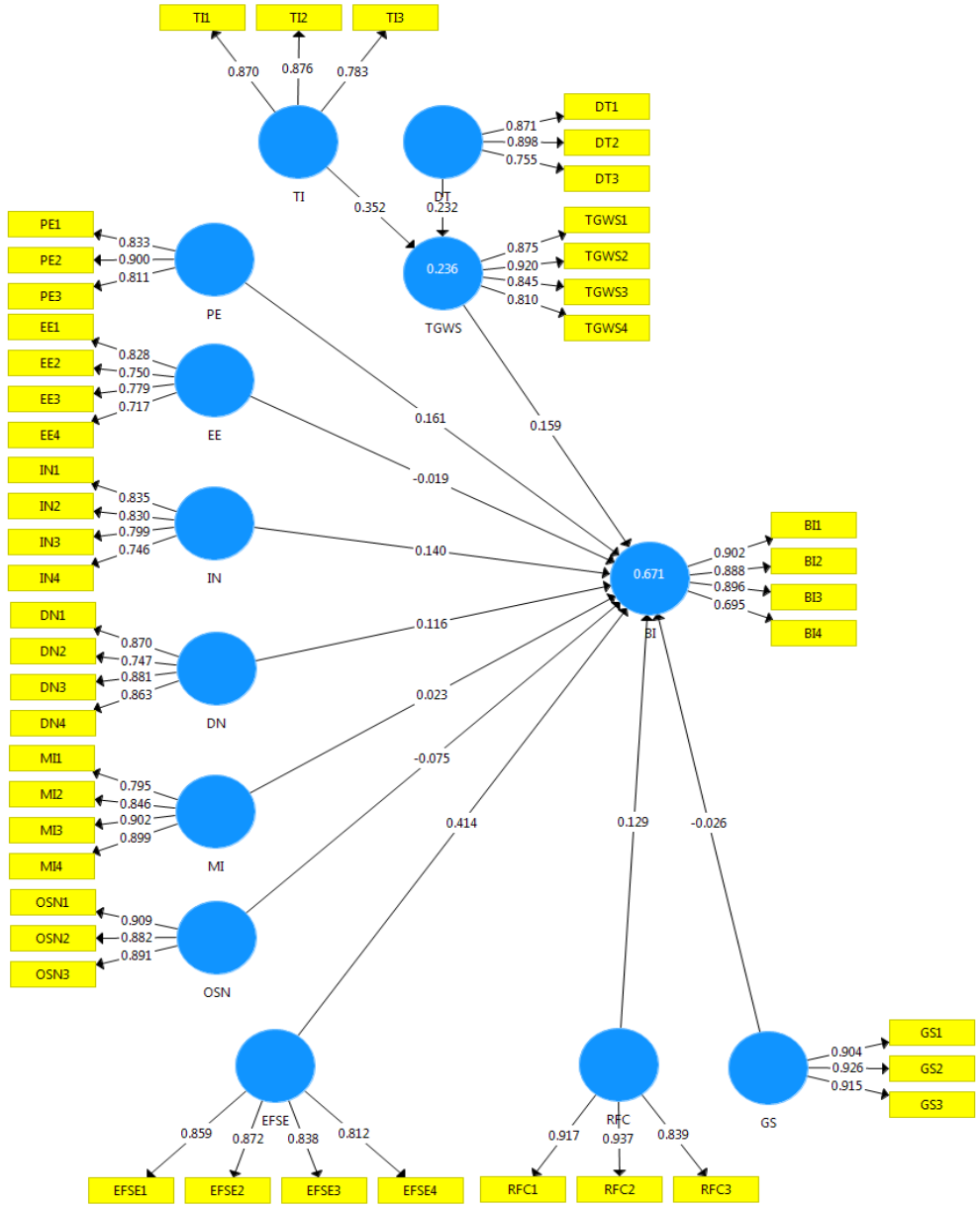
Tabel 4.4 Output R-*square* (R^2)

	R Square	*R Square Adjusted*
BI	0.671	0.648
TGWS	0.236	0.225

Sumber: hasil penelitian diolah 2018

Hasil output menunjukkan bahwa pengaruh konstruk endogen BI pada model penelitian ini diperoleh sebesar 0,67. Hal ini berarti bahwa konstruk PE, EE, IN, DI, MI, OSN, EFSE, RSFC, GS, dan TGWS hanya dapat menjelaskan 67% dan

sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Sedangkan hasil output pengaruh konstruk endogen TGWS pada model penelitian ini diperoleh sebesar 0,24. Hal ini menjelaskan bahwa konstruk TGWS dapat dijelaskan oleh konstruk TI dan DT sebesar 24% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.



Gambar 4.1 Hasil R-*Square*

Selanjutnya yaitu melihat signifikansi pengaruh antarvariabel dengan menggunakan hasil dari *Path Coefficients*. Hasil pengolahan data ditunjukkan pada tabel Tabel 4.5.

Tabel 4.5 *Path Coefficients*

	Original Sample (O)	T Statistics (|O/STDEV|)	P Values
DN -> BI	0.116	1.253	0.105
DT -> TGWS	0.232	3.616	0.000
EE -> BI	-0.019	0.250	0.401
EFSE -> BI	0.414	5.593	0.000
GS -> BI	-0.026	0.333	0.370
IN -> BI	0.140	1.658	0.049
MI -> BI	0.023	0.322	0.374
OSN -> BI	-0.075	1.286	0.099
PE -> BI	0.161	2.379	0.009
RFC -> BI	0.129	1.732	0.042
TGWS -> BI	0.159	2.470	0.007
TI -> TGWS	0.352	3.892	0.000

Sumber: hasil penelitian diolah 2018

Untuk mengetahui hubungan antarvariabel yang diteliti dapat diinterprestasikan dengan melihat nilai original sample (O). Selanjutnya, untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh hubungan antarvariabel dapat dilihat pada T *Statstics* (|O/STDEV|). Hasil pengujian model struktural menunjukkan bahwa :

1. Nilai t-statistik pada norma deskriptif terhadap niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar 1,253. Dengan demikian, norma deskriptif berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan *e-filling* dalam tingkat signifikansi 0,15.

2. Nilai t-statistik pada disposisi kepercayaan terhadap kepercayaan terhadap situs pemerintah adalah sebesar 3,616. Dengan demikian, disposisi kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan terhadap situs pemerintah dalam tingkat signifikansi 0,05.
3. Nilai t-statistik pada efikasi diri terhadap niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar 5,593. Dengan demikian, efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan *e-filling* dalam tingkat signifikansi 0,05.
4. Nilai t-statistik pada harapan usaha terhadap niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar 0,250. Dengan demikian, harapan usaha tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan *e-filling*.
5. Nilai t-statistik pada dukungan pemerintah terhadap niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar 0,333. Dengan demikian, harapan usaha tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan *e-filling*.
6. Nilai t-statistik pada *injunctive norm* terhadap niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar 1,658 (t-statistik > 1,645). Dengan demikian, *injunctive norm* berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan *e-filling* dalam tingkat signifikansi 0,05.
7. Nilai t-statistik pada pengaruh media terhadap niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar 0,322 . Dengan demikian, pengaruh media tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan *e-filling*.
8. Nilai t-statistik pada norma subjektif *online* terhadap niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar 1,286. Dengan demikian, norma subjektif *online*

berpengaruh tidak signifikan terhadap niat penggunaan *e-filling* dalam tingkat signifikansi 0,05.

9. Nilai t-statistik pada kepercayaan pada situs pemerintah terhadap niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar 2,470. Dengan demikian, kepercayaan pada situs pemerintah berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan *e-filling* dalam tingkat signifikansi 0,05.
10. Nilai t-statistik pada harapan kinerja terhadap niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar 2,379. Dengan demikian, harapan kinerja berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan *e-filling* dalam tingkat signifikansi 0,05.
11. Nilai t-statistik pada kondisi sumber daya yang memfasilitasi terhadap niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar 1,732. Dengan demikian, kondisi sumber daya yang memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan *e-filling* dalam tingkat signifikansi 0,05.
12. Nilai t-statistik pada kepercayaan internet terhadap kepercayaan terhadap situs pemerintah adalah sebesar 3,892. Dengan demikian, kepercayaan internet berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan terhadap situs pemerintah dalam tingkat signifikansi 0,05.

4.3 Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan *calculate bootstrapping* untuk mengetahui signifikansi antarvariabel. Statistik uji yang digunakan adalah uji t tipe tesnya adalah *one tailed*. Pengujian hipotesis dilakukan

dengan melihat output *path coefficient* dari hasil *calculate bootstrapping* dapat dilihat pada tabel 4.5. Berikut penjelasan dari hasil pengujian hipotesis:

4.3.1 H1a: Efikasi diri berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

Nilai koefisien parameter yang diperoleh dari hasil *path coefficients* untuk pengaruh efikasi diri terhadap variabel niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar 0,414 sehingga terdapat pengaruh yang positif antarvariabel. Semakin wajib pajak percaya diri akan kemampuannya dalam menggunakan *e-filling* maka akan mendorong niat untuk menggunakan *e-filling*. Hasil nilai t-statistik sebesar 5,593 > 1,645 sehingga terdapat pengaruh yang signifikan. Berdasarkan hasil tersebut, efikasi diri berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*. Dalam hal ini pemahaman wajib pajak mengenai penggunaan sistem *e-filling* tentu perlu ditingkatkan agar wajib pajak mempunyai kepercayaan diri yang cukup untuk menggunakan *e-filling*. Membuat sesi pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan wajib pajak merupakan usulan yang tepat bagi pemerintah dalam mengatasi hal ini. Hasil ini mendukung penelitian Chaouali et al. (2016) yang menyatakan efikasi diri berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*.

4.3.2 H1b: Kondisi sumber daya yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

Nilai koefisien parameter yang diperoleh dari hasil *path coefficients* untuk pengaruh sumber daya yang memfasilitasi terhadap variabel niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar 1,732 sehingga terdapat pengaruh yang positif antarvariabel. Hasil nilai t-statistik sebesar 1,732 > 1,645 sehingga hubungan antarvariabel

signifikan. Berdasarkan hasil tersebut, kondisi sumber daya yang memfasilitasi berpengaruh pada niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filling*. Kelengkapan sumber daya yang dimiliki wajib pajak seperti pengetahuan, fasilitas *software*, dan *hardware*, mendorong niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filling*. KPP perlu memiliki karyawan yang ahli dalam hal teknisi jaringan pula untuk mengatasai kendala internet yang terkadang tidak lancar, penyediaan komputer yang dapat digunakan wajib pajak di KPP, hal ini untuk memenuhi kebutuhan fasilitas wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filling*. Hasil ini sejalan dengan penelitian Chaouali et al. (2016) dimana penelitiannya menyatakan bahwa kondisi sumber daya yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*.

4.3.3 H1c. Dukungan pemerintah berpengaruh positif terhadap niat menggunakan e-filling

Nilai koefisien parameter yang diperoleh dari hasil *path coefficients* untuk pengaruh dukungan pemerintah terhadap variabel niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar -0,026 sehingga terdapat pengaruh yang negatif antarvariabel. Hasil nilai t-statistik sebesar 0,333 < 1,645 sehingga hubungan antarvariabel tidak signifikan. Berdasarkan hasil tersebut maka dukungan pemerintah tidak berpengaruh terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filling*. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Chaouali et al. (2016) yang menyatakan bahwa dukungan pemerintah berpengaruh positif terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filling*.

4.3.4 H2: Harapan Kinerja berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

Nilai koefisien parameter yang diperoleh dari hasil *path coefficients* untuk pengaruh harapan kinerja terhadap variabel niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar 0,161 sehingga terdapat pengaruh yang positif antarvariabel. Hasil nilai t-statistik sebesar 2,379 > 1,645 sehingga hubungan antarvariabel signifikan dan dapat dinyatakan bahwa harapan kinerja berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan *e-filling*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin *e-filling* memberikan banyak manfaat kepada pengguna semakin tinggi pula niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filling*. Pemerintah perlu terus meningkatkan sistem *e-filling* agar dapat memberi semakin banyak manfaat, sehingga semakin banyak wajib pajak yang terdorong untuk menggunakan *e-filling*. Penelitian ini sesuai dengan penelitian Chaouali et al. (2016) yang menyatakan bahwa harapan kinerja berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filling*.

4.3.5 H3: Harapan Usaha berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

Nilai koefisien parameter yang diperoleh dari hasil *path coefficients* untuk pengaruh harapan usaha terhadap variabel niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar -0,019 sehingga terdapat pengaruh yang negatif antarvariabel. Hasil nilai t-statistik sebesar 0,250 < 1,645 sehingga hubungan antarvariabel tidak signifikan. Oleh karena itu maka dinyatakan bahwa harapan usaha tidak berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan *e-filling*. Kemudahan penggunaan *e-filling* sepertinya masi belum dirasakan oleh wajib pajak di indonesia karena masi banyaknya keluhan

mengenai sulitnya para wajib pajak saat menggunakan sistem *e-filling* dan seringnya mereka menemukan kendala saat menggunakan *e-filling*. Beberapa masalah diantaranya adalah kerumitan penggunaan sistem dan masih sering terjadi situs yang tiba-tiba *down* saat banyak pelapor yang mengunggah laporan e-SPT. Hal ini sejalan dengan penelitian Andriani, Napitupulu, and Haryaningsih (2017) yang menyatakan bahwa harapan usaha tidak berpengaruh terhadap niat wajib pajak menggunakan *e-filling*.

4.3.6 H4a: *Injunctive norm* berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

Nilai koefisien parameter yang diperoleh dari hasil *path coefficients* untuk pengaruh *injunctive norm* terhadap variabel niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar 0,140 sehingga terdapat pengaruh yang positif antarvariabel. Hasil nilai t-statistik sebesar 1,658 > 1,645 sehingga hubungan antarvariabel signifikan. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa *injunctive norm* berpengaruh terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filling*. Wajib pajak yang merasa puas dengan sistem *e-filling* biasanya akan merekomendasikan kepada orang terdekatnya untuk menggunakan *e-filling* juga. Saran dari orang sekitar tentu sangat berpengaruh terhadap niat penggunaan. Maka pemerintah perlu konsisten menjaga kualitas layanan agar para waib pajak merasa puas dengan sistem *e-filling* dan kemudian merekomendasikan menggunakan *e-filling* pada orang-orang disekitarnya yang belum menggunakan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Chaouali et al. (2016) yang menyebutkan bahwa *injuctive norm* berpengaruh positif terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filling*.

4.3.7 H4b: Norma deskriptif berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

Nilai koefisien parameter yang diperoleh dari hasil *path coefficients* untuk pengaruh norma deskriptif terhadap variabel niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar 0,116 sehingga terdapat pengaruh yang positif antarvariabel. Hasil nilai t-statistik sebesar 1,253 > 1,037 sehingga hubungan antarvariabel signifikan. Berdasarkan hasil tersebut norma deskriptif berpengaruh positif terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filling*. Hal ini dapat disebabkan peningkatan pengguna *e-filling* di setiap tahunnya tentu mempengaruhi wajib pajak lain untuk menggunakan sistem *e-filling* dalam pelaporan pajaknya. Sesuai data dari Direktorat Jendral Pajak sekitar 70% lebih pelapor SPT sudah melaporkan dengan cara elektronik. Peningkatan disetiap tahun ini artinya semakin banyak pengguna *e-filling* bahkan mayoritas sudah menggunakan *e-filling*, hal ini tentu mendorong orang yang belum menggunakan *e-filling* sehingga berniat menggunakannya. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Chaouali et al. (2016) yang menyebutkan bahwa norma deskriptif tidak berpengaruh terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filling*.

4.3.8 H4c: Pengaruh media berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

Nilai koefisien parameter yang diperoleh dari hasil *path coefficients* untuk pengaruh media terhadap variabel niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar 0,023 sehingga terdapat pengaruh yang positif antarvariabel. Hasil nilai t-statistik sebesar 0,322 sehingga hubungan antarvariabel tidak signifikan. Berdasarkan hasil tersebut

pengaruh media tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filling*. Hal ini mungkin disebabkan pengenalan *e-filling* dan manfaat menggunakan *e-filling* masi belum terlalu gencar di media. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Chaouali et al. (2016) yang menyatakan bahwa pengaruh media berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*.

4.3.9 H4d: Norma subjektif *online* berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

Nilai koefisien parameter yang diperoleh dari hasil *path coefficients* untuk pengaruh norma subjektif *online* terhadap variabel niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar -0.075 sehingga terdapat pengaruh yang negatif antarvariabel. Hasil nilai t-statistik sebesar 1,286 < 1,645 sehingga hubungan antarvariabel tidak signifikan. Berdasarkan hasil tersebut norma subjektif *online* berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap niat menggunakan *e-filling*. Hal ini mungkin disebabkan karena terkadang beberapa wajib pajak membagikan pengalamannya mengenai kendala dan sulitnya sistem *e-filling* di akun media sosial mereka. Bisa juga disebabkan banyaknya keluhan wajib pajak mengenai kendala sistem *e-filling* di akun twitter Kring Pajak yaitu tempat pelaporan masalah-masalah teknis mengenai *e-filling*. Orang-orang yang mengamati media sosial tentu akan enggan untuk menggunakan *e-filling*, disebabkan masi seringnya terjadi kendala dalam sistem peaporan elektronik ini. Sehingga, norma subjektif *online* dapat menurunkan niat wajib pajak dalam menggunakan *e-filling*. Hasil hipotesis ini tidak sejalan dengan penelitian Chaouali et al. (2016) yang menyatakan bahwa norma subjektif *online* berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*.

4.3.10 H5: Kepercayaan terhadap situs pemerintah berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

Nilai koefisien parameter yang diperoleh dari hasil *path coefficients* untuk kepercayaan terhadap situs pemerintah terhadap variabel niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar 0,159 sehingga terdapat pengaruh yang positif antarvariabel. Hasil nilai t-statistik sebesar 2,470 > 1,645 sehingga hubungan antarvariabel signifikan. Berdasarkan hasil tersebut kepercayaan terhadap situs pemerintah berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling.* Semakin besar kepercayaan masyarakat pada situs pemerintah, maka semakin mereka yakin sistem *e-government* dapat diandalkan, dalam konteks ini khusunya *e-filling*. Sistem *e-filling* ini adalah salah satu program pemerintah yang berhubungan dengan sistem informasi pada situs pemerintah, tentunya jika wajib pajak mempercayai bahwa setiap informasi yang disajikan di situs pemerintah dapat dipercaya, maka wajib pajak akan yakin untuk mengandalkan sistem tersebut. Dalam hal ini pemerintah supaya selalu menjaga integritas dan transparansi pada setiap informasi yang disajikan agar tidak terdapat informasi yang menyesatkan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Chaouali et al. (2016) yang menyebutkan bahwa kepercayaan terhadap situs pemerintah berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

4.3.11 H6a: Kepercayaan terhadap internet berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada situs pemerintah

Nilai koefisien parameter yang diperoleh dari hasil *path coefficients* untuk kepercayaan internet terhadap variabel niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar 0,352 sehingga terdapat pengaruh yang positif antarvariabel. Hasil nilai t-statistik

sebesar 3,892 > 1,645 sehingga hubungan antarvariabel signifikan. Berdasarkan hasil tersebut kepercayaan terhadap internet berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada situs pemerintah. Hal ini menunjukkan semakin orang mempercayai keamanan lingkungan internet maka akan meningkatkan kepercayaan untuk memanfaatkan situs pemerintah. Internet sendiri adalah sebuah lingkungan *online* dimana kita menyimpan informasi pribadi, sehingga apabila masyarakat tidak percaya jika lingkungan internet dapat menjaga informasi pribadi, mereka akan enggan menggunakan sistem elektronik. Namun, apabila pemerintah sudah membuat kebijakan mengenai perlindungan pada setiap individu, yang mana dapat menjaga kerahasiaan informasi pribadi pengguna, hal ini tentunya akan menmbuat masyarakat merasa aman dalam menggunakan fasilitas elektronik yang berhubungan dengan lingkungan internet. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Chaouali et al. (2016) yang menyebutkan bahwa kepercayaan terhadap internet berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*

4.3.12 H6b: Disposisi kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada situs pemerintah

Nilai koefisien parameter yang diperoleh dari hasil *path coefficients* untuk disposisi kepercayaan terhadap variabel niat menggunakan *e-filling* adalah sebesar 0,232 sehingga terdapat pengaruh yang positif antarvariabel. Hasil nilai t-statistik sebesar 3,616 > 1,645 sehingga hubungan antarvariabel signifikan. Berdasarkan hasil tersebut disposisi kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada situs pemerintah. Kemudahan sesorang untuk percaya terhadap orang lain atau sesuatu hal berjalan searah dengan dapat mempercayai keandalan situs pemerintah.

Meskipun pemerintah sudah membuat kebijakan mengenai perlindungan untuk mengatasi masalah-masalah yang ada di internet, apabila individu adalah pribadi yang sulit mempercayai orang lain tentu akan sulit baginya untuk percaya jika situs pemerintah memang dapat dipercaya. Sehingga kemudahan seseorang dalam mempercayai suatu hal atau orang lain tentu akan berpengaruh pada kepercayaan terhadap situs pemerintah. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Chaouali et al. (2016) yang menyebutkan bahwa disposisi kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*.

4.4 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 4.6 Hasil Uji Hipotesis

	Hipotesis	T Statistik	Hasil
H1a	Efikasi diri berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*	5,593*	Diterima
H1b	Sumber daya yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*	1,732*	Diterima
H1c	Dukungan pemerintah berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*	0,333	Ditolak
H2	Harapan Kinerja berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*	2,379*	Diterima
H3	Harapan Usaha berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*	0,250	Ditolak
H4a	*Injunctive norm* berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*	1,658*	Diterima
H4b	Norma deskriptif berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*	1,253**	Diterima
H4c	Pengaruh media berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*	0,322	Ditolak
H4d	Norma subjektif *online* berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*	1,286*	Ditolak
H5	Kepercayaan terhadap situs pemerintah berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling*	2,470*	Diterima

H6a	Kepercayaan terhadap internet berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada situs pemerintah	3,892*	Diterima
H6b	Disposisi kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada situs pemerintah	3,616*	Diterima

Catatan: *signifikansi = 0,05; **signifikansi = 0,15

Sumber: hasil penelitian diolah 2018

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harapan kinerja, harapan usaha, norma deskriptif, *injunctive norm*, norma subjektif *online*, pengaruh media, efikiasi diri terhadap *e-filling*, dukungan pemerintah, sumber daya yang memfasilitasi, dan kepercayaan terhadap situs pemerintah terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filling*. Dengan menambahkan beberapa konsep multidimensi pada dua faktor utama UTAUT untuk menganalisis lebih dalam penyebab terjadinya beberapa perbedaan hasil penelitian terdahulu. Selain itu penelitian ini juga menganalisis variabel disposisi kepercayaan dan kepercayaan internet terhadap kepercayaan terhadap situs pemerintah. Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan pada bagian pendahulu, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penelitian ini membuktikan bahwa harapan kinerja penggunaan *e-filling* berpengaruh positif signifikan terhadap niat untuk menggunakan *e-filling*. Hal ini berarti semakin banyak manfaat yang diberikan *e-filling*, maka akan mendorong niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Semakin pemerintah menawarkan manfaat yang tinggi dari penggunaan *e-filling* semakin tinggi pula niat untuk menggunakan sistem *e-filling.*
2. Penelitian ini membuktikan bahwa harapan usaha penggunaan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan *e-filing*. Hal ini mungkin disebabkan masi rumitnya penggunaan sistem sehingga wajib pajak sulit memahami cara penggunaannya.

3. Penelitian ini membuktikan bahwa pada konsep multidimensi dari pengaruh sosial yaitu norma subjektif *online* berpengaruh negatif signifikan terhadap niat menggunakan *e-filling*.
4. Penelitian ini membuktikan pengaruh media yang termasuk dalam konsep multidimensi dari pengaruh sosial tidak berpengaruh signfikan terhadap niat untuk menggunakan *e-filling.*
5. Dalam penelitian ini norma deskriptif terbukti berpengaruh positif signifikan, artinya perilaku orang yang sudah menggunakan *e-filling* dapat mendorong niat wajib pajak yang belum menggunakan *e-filling* untuk menggunakan *e-filling.*
6. Penelitian ini membuktikan bahwa *injunctive norm* yaitu pengaruh yang berasal dari saran orang-orang sekitar berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan *e-filling.*
7. Penelitian ini membuktikan dalam konsep multidimensi kondisi-kondisi yang mefasilitasi, keyakinan kemampuan diri dalam penggunaan *e-filling* atau efikasi diri berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filling.*
8. Pada penelitian ini kondisi sumber daya yang memfasilitasi seperti mudahnya akses menggunakan *hardware* dan *software* juga berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filling.*
9. Faktor dukungan pemerintah dalam penelitian ini masih belum dapat memberikan bukti yang cukup terhadap pengaruh niat untuk menggunakan *e-filling*

10. Penelitian ini membuktikan konsep kepercayaan sangat mempengaruhi niat wajib pajak dalam menggunakan *e-filling*. Semakin besar kepercayaan masyarakat terhadap situs pemerintah semakin besar kepercayaan menggunakan fasilitas *e-government,* dalam konteks penelitian ini khusunya *e-filling.*
11. Penelitian ini membuktikan bahwa kepercayaan terhadap situs pemerintah memiliki pengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan *e-filling*
12. Penelitian ini membuktikan kemudahan untuk percaya dan kepercayaan terhadap internet sebagai lingkungan yang aman berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat dengan situs pemerintah.

5.2 Implikasi Penelitian

Sehubungan dengan hasil penelitian ini, Pemerintah perlu memperhatikan beberapa faktor potensial dalam rangka perbaikan layanan maupun pembuatan kebijakan publik mengenai *e-filing*. Sebab, hal ini dapat meningkatkan minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* yang mana akan mensukseskan sistem *e-government* pemerintah. Faktor-faktor potensial tersebut meliputi manfaat yang diperoleh dari *e-filing*, kepercayaan terhadap situs pemerintah, sumber daya yang memfasilitasi, *injunctive norm,* norma deskriptif, dan kepercayaan diri wajib pajak dalam menggunakan *e-filling*. Pemerintah supaya membuat pelatihan khusus penggunaan *e-filling*, memperkuat kebijakan perlindungan undang-undang untuk melindungi masyarakat dari masalah-masalah yang ada di internet, meningkatkan jaringan internet agar tidak sering terjadi *down* pada situsnya, meningkatkan fasilitas dan pelayanan demi kepuasan wajib pajak. Di sisi lain, kemudahan mempercayai dan kepercayaan akan lingkungan internet juga diperlukan untuk bersinergi demi meningkatkan kepercayaan masyarakat agar memanfaatkan sistem *e-government* yang sudah dibangun pemerintah untuk dapat mencapai tujuan yang di inginkan, sehingga pemerintah Indonesia bisa semakin berkembang menuju pemerintahan yang baik.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan dan diharapkan dapat disempurnakan pada penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian, antara lain:

1. Data yang dianalisis berdasar pada kuisioner persepsi jawaban responden sehingga dimungkinkan tidak mencerminkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Penelitian ini memilih populasi yang sangat besar, karena merujuk pada wajib pajak seluruh Indonesia sehingga hasil yang didapatkan kurang spesifik.

5.4 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan di atas, maka saran dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode kualitatif dengan metode wawancara agar memperoleh hasil yang lebih objektif dan sesuai dengan keadaan sebenarnya.
2. Penelitian selanjutnya supaya lebih mengecilkan wilayah penelitian untuk mendapatkan hasil yang lebih spesifik. Seperti penelitian khusus di satu wilayah yang ada di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Aggelidis, Vassilios P., and Prodromos D. Chatzoglou. 2009. "Using a Modified Technology Acceptance Model in Hospitals." *International Journal of Medical Informatics* 78 (2): 115–26. doi:10.1016/j.ijmedinf.2008.06.006.

Andrews, Lynda, and Constanza Bianchi. 2013. "Consumer Internet Purchasing Behavior in Chile." *Journal of Bussines Research:* 9–11. http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2013.01.012

Andriani, Farah Devi, Togar Alam Napitupulu, and S R I Haryaningsih. 2017. "THE USER ACCEPTANCE FACTORS OF E-FILING SYSTEM IN PONTIANAK." *Journal of Theoritical and Applied Information Technology* 95 (17): 4265–72.

Aziz, Saliza Abdul, and Kamil Idris. 2014. "Does Design Matter in Tax E-Filing Acceptance ?" *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 164 (2014): 451–457. doi:10.1016/j.sbspro.2014.11.102.

Bélanger, France, and Lemuria Carter. 2008. "Trust and Risk in E-Government Adoption." *Journal of Strategic Information Systems* 17 (2): 165–76. doi:10.1016/j.jsis.2007.12.002.

Bendi, Kristoforus Jawa, and Sri Andayani. 2013. "Analisis Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Menggunakan Model UTAUT Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Universitas Dian Nuswantoro Semarang I." *Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan*: 277-282.

Bhattacherjee, Anol. 2000. "Acceptance of E-Commerce Services: The Case of Electronic Brokerages." *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics Part A:Systems and Humans* 30 (4): 411–20. doi:10.1109/3468.852435.

Carter, Lemuria, and France Bélanger. 2005. "The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors." *Information System Journal*: 5–25.

Carter, Lemuria, Ludwig Christian Schaupp, and Megan E Mcbride. 2011. "The U . S . E-File Initiative: An Investigation of the Antecedents to Adoption from the Individual Taxpayers Perspective." *E-Service Journal* 7 (3): 2–19.

Chaouali, Walid, Imene Ben Yahia, Lanouar Charfeddine, and Abdelfattah Triki. 2016. "Understanding Citizens' Adoption of E-Filing in Developing Countries: An Empirical Investigation." *Journal of High Technology Management Research* 27 (2): 161–176. doi:10.1016/j.hitech.2016.10.006.

Cho, Hichang. 2011. "Theoretical Intersections Among Social Influences, Beliefs, and Intentions in the Context of 3G Mobile Services in Singapore: Decomposing Perceived Critical Mass and Subjective Norms." *Journal of Communication* 61 (2): 283–306. doi:10.1111/j.1460-2466.2010.01532.x.

Cialdini, Robert B., Linda J. Demaine, Brad J. Sagarin, Daniel W. Barrett, Kelton Rhoads, and Patricia L. Winter. 2006. "Managing Social Norms for Persuasive Impact." *Social Influence* 1 (1): 3–15. doi:10.1080/15534510500181459.

Corritore, Cynthia L., Beverly Kracher, and Susan Wiedenbeck. 2003. "On-Line Trust: Concepts, Evolving Themes, a Model." *International Journal of Human Computer Studies* 58 (6): 737–58. doi:10.1016/S1071-5819(03)00041-7.

Dasgupta, S, M Haddad, P Weiss, and E Bermudez. 2007. "User Acceptance of Case Tools in Systems Analysis and Design: An Empirical Study." *Journal of Informatics Education Research* 9 (1): 51–78. http://en.scientificcommons.org/43607210.

Dewi, Ni Putu Kadek Lisa Rosita Komala, dan I Ketut Yadnyana. 2017. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Dan Perilaku Penggunaan Sistem E-Filing Di Kota Denpasar Dengan Model Utaut." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana"* 21 (3): 2338–2366.

Direktorat Jenderal Pajak Kementrian Keuangan. 2012."Penyampaian Surat Pemberitahuan Online (E-Filling)." *Direktorat Jenderal Pajak Kementrian Keuangan*. http://www.pajak.go.id/content/penyampaian-surat-pemberitahuan-online. (diakses pada, 10 Januari 2018)

———. 2016. "E-Filling, Cara Mudah, Cepat, dan Aman Lapor Pajak." *Direktorat Jenderal Pajak Kementrian Keuangan.*. http://www.pajak.go.id/content/article/e-filing-cara-mudah-cepat-dan-aman-lapor-pajak. (diakses pada, 10 Januari 2018)

———.2017. "Batas Waktu Penyampaian SPT Wajib Pajak." *Direktorat Jenderal Pajak Kementrian Keuangan*. http://www.pajak.go.id/content/batas-waktu-penyampaian-spt-wajib-pajak. (diakses pada 5 januari 2018)

———. 2018. "E-Filling." *Direktorat Jenderal Pajak Kementrian Keuangan.* http://www.pajak.go.id/e-filling. (diakses pada 15 Januari 2018)

Dyanrosi, Aulia. 2015. "Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Minat Perilaku Menggunakan E-Filing." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 4 (2): 354–65.

Fu, Jen Ruei, Cheng Kiang Farn, and Wen Pin Chao. 2006. "Acceptance of Electronic Tax Filing: A Study of Taxpayer Intentions." *Information and Management* 43 (1): 109–26. doi:10.1016/j.im.2005.04.001.

Gefen, David, Izak Benbasat, and Paula Pavlou. 2008. "A Research Agenda for Trust in Online Environments." *Journal of Management Information Systems* 24 (4): 275–86. doi:10.2753/MIS0742-1222240411.

Ghozali, Imam. 2006. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square.* Semarang. Badan Penerbit-Undip.

Ghozali, I. dan H. Latan. 2015. *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi*

Menggunakan Program SmartPLS 3.0. 2nd ed. Semarang: Badan Penerbit-Undip.

Hakim, Muhammad Malik. 2016. "ANALISIS MODEL PENERIMAAN PENGGUNA." *Jurnal Simetris* 7 (1): 365-372. doi:10.24176/simet.v7i1.526.

Hong, Se-Joon, James Y. L. Thong, Jae-Yun Moon, and Kar-Yan Tam. 2008. "Understanding the Behavior of Mobile Data Services Consumers." *Information Systems Frontiers* 10 (4): 431–45. doi:10.1007/s10796-008-9096-1.

Hsu, Meng Hsiang, and Chao Min Chiu. 2004. "Predicting Electronic Service Continuance with a Decomposed Theory of Planned Behaviour." *Behaviour and Information Technology* 23 (5): 359–73. doi:10.1080/01449290410001669969.

Hung, Shin Yuan, Chia Ming Chang, and Ting Jing Yu. 2006. "Determinants of User Acceptance of the E-Government Services: The Case of Online Tax Filing and Payment System." *Government Information Quarterly* 23 (1): 97–122. doi:10.1016/j.giq.2005.11.005.

Jimantoro, Christina, and Elisa Tjondro. 2014. "Analisis Niat Penggunaan E-Filing Di PT 'X' dan PT 'Y' Surabaya Dengan Structural Equation Modeling." *Tax & Accounting Review* 4 (2): 1–8.

Kim, Byung Gon, Soon Chang Park, and Kyoung Jun Lee. 2007. "A Structural Equation Modeling of the Internet Acceptance in Korea." *Electronic Commerce Research and Applications* 6 (4): 425–32. doi:10.1016/j.elerap.2006.08.005.

Lie, Ivana, and Arja Sadjiarto. 2013. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing." *Tax & Accounting Review* 3 (2): 1–15.

Lu, June, Chang Liu, Chun Sheng Yu, and Kanliang Wang. 2008. "Determinants of Accepting Wireless Mobile Data Services in China." *Information and Management* 45 (1): 52–64. doi:10.1016/j.im.2007.11.002.

Luna-Reyes, Luis Felipe, J. Ramon Gil-Garcia, and Georgina Romero. 2012. "Towards a Multidimensional Model for Evaluating Electronic Government: Proposing a More Comprehensive and Integrative Perspective." *Government Information Quarterly* 29 (3): 324–334. doi:10.1016/j.giq.2012.03.001.

Marhaeni, Gusti Ayu Made Mas. 2014. "Analisis Perilaku Penggunaan Aplikasi Pesan Instan Dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 di Kota Bandung." *e-Proceeding of Management* 1 (3): 42–56.

Mayer, R. C., J. H. Davis, and F. D. Schoorman. 1995. "An Integrative Model of Organizational Trust." *Academy of Management Review* 20 (3): 709–34. doi:10.5465/AMR.1995.9508080335.

Mcknight, D.Harrison, Larry L.Cummings, and Norman L.Chervany. 1998. “Initial Trust Formation in New Organizational Relationships.” *Academy of Management Review* 23 (3): 473–90.

Mpinganjira, Mercy. 2015. “Perceived Ease of Use: Examining Its Influence on Personal Use of the Tax E-Filing System.” *International Journal of Innovation and Technology Management* 12 (1): 1–13. doi:10.1142/S0219877015500030.

Nasri, Wadie, and Lanouar Charfeddine. 2012. “An Exploration of Facebook.Com Adoption in Tunisia Using Technology Acceptance Model (TAM) and Theory of Reasoned Action (TRA).” *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business* 4 (5): 948–68. http://search.proquest.com/docview/1115314180?accountid=14645.

Nor, Khalil Md, and J. Michael Pearson. 2008. "An Exploratory Study into the Adoption of Internet Banking in a Developing Country: Malaysia." *Journal of Internet Commerce* 7 (1): 29-73. doi:10.1080/15332860802004162.

Paramewaran, Manoj, and Andrew Whinston. 2007. “Research Issues in Social Computing.” *Journal of the Association of Information Systems* 8 (6): 336–50.

Pavlou, Paul A., and David Gefen. 2004. “Building Effective Online Marketplaces with Institution-Based Trust.” *Information Systems Research* 15 (1): 37-59. doi:10.1287/isre.1040.0015.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 01/PJ/2017. Jakarta. http://www.pajak.go.id/sites/default/files/PER%20.%2001.Rinci%20Aturan.pdf

Ramayah, T., Kamel Rouibah, M. Gopi, and Gary John Rangel. 2009. “A Decomposed Theory of Reasoned Action to Explain Intention to Use Internet Stock Trading among Malaysian Investors.” *Computers in Human Behavior* 25 (6): 1222–1230. doi:10.1016/j.chb.2009.06.007.

Sosiawan, Edwi Arief. 2008. “Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia.” *Seminar Nasional Informatika* 2008 (semnasIF): 99–108.

Srivastava, Shirish C, and Thompson S. H. Teo. 2009. “Citizen Trust Development for E-Government Adoption and Usage: Insights from Yound Adults in Singapore.” *Communications of the Association for Information Systems* 25 (31): 359-378.

Tallaha, Affiza Mohd, Zaleha Abdul Shukror, and Norul Syuhada Abu Hassan. 2014. “Factors Influencing E-Filing Usage Among Malaysian Taxpayers : Does Tax Knowledge Matters ? Factors Influencing E-Filing Usage Among Malaysian Taxpayers." *Jurnal Pengurusan:* 91-101. doi:10.17576/pengurusan-2014-40-08.

Tan, Margaret, and Thompson S. H. Teo. 2000. “Factors Influencing the Adoption

of Internet Banking." *Journal of the Association for Information Systems* 1 (1): 1–44. doi:10.1016/j.elerap.2008.11.006.

Taylor, S, and P Todd. 1995. "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models." *Information Systems Research* 6 (2): 144–76.

Teo, Thompson S. H., Shirish C. Srivastava, and Li Jiang. 2009. "Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study." *Journal of Management Information Systems* 25 (3): 99–132. doi:10.2753/MIS0742-1222250303.

Venkatesh, Viswanath, Susan A. Brown, Likoebe M. Maruping, and Hillol Bala. 2008. "Predicting Different Conceptualizations of System Use: The Competing Roles of Behavioral Intention, Facilitating Conditions, and Behavioral Expectation." *Management Information System Quarterly* 32 (3): 483–502.

Venkatesh, Viswanath, and Fred D. Davis. 2000. "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies." *Management Science* 46 (2): 186–204. doi:10.1287/mnsc.46.2.186.11926.

Venkatesh, Viswanath, Michael G Morris, Gordon B Davis, and Fred D Davis. 2003. "User Acceptance Technology: Toward a Unified View." *Management Information System Quarterly* 27 (3): 425–78.

Venkatesh, Viswanath, James Y. L. Thong, and Xin Xu. 2012. "Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending The Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology." *Forthcoming in MIS Quarterly* 36 (1): 157–78.

Wang, Xia, Chunling Yu, and Yujie Wei. 2012. "Social Media Peer Communication and Impacts on Purchase Intentions: A Consumer Socialization Framework." *Journal of Interactive Marketing* 26 (4): 198–208. doi:10.1016/j.intmar.2011.11.004.

Warshaw, Paul R., and Fred D. Davis. 1985. "Disentangling Behavioral Intention and Behavioral Expectation." *Journal of Experimental Social Psychology* 21 (3): 213–28. doi:10.1016/0022-1031(85)90017-4.

Yang, Shuiqing, Yaobin Lu, Sumeet Gupta, Yuzhi Cao, and Rui Zhang. 2012. "Mobile Payment Services Adoption across Time: An Empirical Study of the Effects of Behavioral Beliefs, Social Influences, and Personal Traits." *Computers in Human Behavior* 28 (1): 129–142. doi:10.1016/j.chb.2011.08.019.

Yee-Loong Chong, Alain, and Keng-Boon Ooi. 2008. "Adoption of Interorganizational System Standards in Supply Chains." *Industrial Management & Data Systems* 108 (4): 529–47. doi:10.1108/02635570810868371.

Yousafzai, Shumaila, John Pallister, and Gordon Foxall. 2009. "Multi-Dimensional

Role of Trust in Internet Banking Adoption." *Service Industries Journal* 29 (5): 591–605. doi:10.1080/02642060902719958.

Zhou, Tao. 2012. "Understanding Users' Initial Trust in Mobile Banking: An Elaboration Likelihood Perspective." *Computers in Human Behavior* 28 (4): 1518–1525. doi:10.1016/j.chb.2012.03.021.

LAMPIRAN PENELITIAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/i
Di Tempat

Dengan hormat,
Perkenalkan saya mahasiswa Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang saat ini sedang melakukan penelitian untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam penyelesaian pendidikan. Penelitian yang sedang saya lakukan berjudul

"Memahami Faktor Penggunan E-Filling oleh Wajib Pajak di Indonesia"

Sehubungan dengan hal tersebut, saya menyusun kuesioner yang didalamnya terdapat pertanyaan-pertanyaan yang dimaksudkan untuk memperoleh penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i, khususnya berkenaan dengan *e-filing*. Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Perlu saya sampaikan bahwa hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik dan akan terjamin kerahasiaannya.
Bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya, secara obyektif, dan apa adanya sangat berarti bagi penelitian ini. Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Nurul Dyah Listyanti

E-Filling

Belakangan ini perkembangan teknologi sangat pesat, banyak sekali kemudahan yang bisa kita dapatkan melalui perkembangan teknologi saat ini. *E-filling* merupakan salah satu hasil dari berkembangnya teknologi untuk memudahkan wajib pajak dalam pelaporann pajaknya. *E-filling* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online dan real time* melalui internet pada situs direktoral jendral pajak atau Penyedia Layanan SPT Elektronik. *E-filling* di DJP menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa *Loader e-SPT*, SPT yang telah dibuat melalui aplikasi e-SPT dapat disampaikan secara *online* tanpa harus datang ke KPP. Dengan begitu wajib pajak dapat menghindari antrian yang sering terjadi di KPP terutama saat waktu batas pelaporan sudah dekat, karena dengan menggunakan *e-filling* wajib pajak dapat melaporkan SPT secara *online* dalam waktu 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.

Proses *e-filling* juga singkat, karena hanya melalui tiga tahapan. Pertama, mengajukan permohonan *e-Fin* yaitu nomor identitas wajib pajak bagi pengguna *e-filling*, dibuat hanya sekali dan dapat dipakai seumur hidup. Kedua, mendaftarkan diri sebagai wajib pajak *e-filling* di (efilling.pajak.go.id). Dan ketiga, menyampaikan e-SPT melalui (efilling.pajak.go.id).

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Petunjuk: Bapak/Ibu/Saudara/i cukup memberi tanda silang (X) atau centang (√) pada kolom yang sesuai.

1. Jenis Kelamin
   - □ Laki-laki
   - □ Perempuan

2. Usia
   - □ ≤ 20 tahun
   - □ 21-30 tahun
   - □ 31-40 tahun
   - □ 41-50 tahun
   - □ 51- 60 tahun
   - □ ≥ 61 tahun

3. Pendidikan Terakhir
   - □ SMA
   - □ Diploma
   - □ S1
   - □ S2
   - □ S3
   - □ Lainnya (sebutkan) .....

4. Bidang Pekerjaan
   - □ Wiraswasta
   - □ Karyawan Swasta
   - □ BUMN
   - □ Lainnya (sebutkan) .....

5. Penggunaan Internet
   - □ Setiap hari
   - □ Beberapa kali dalam seminggu
   - □ Beberapa kali dalam sebulan

6. Status Penggunaan *E-Filling*
   - □ Sudah Menggunakan E-Filling
   - □ Belum Menggunakan E-Filling

ITEM PERTANYAAN

Petunjuk: Bapak/Ibu/Saudara/i cukup memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara memberi tanda silang (X) atau centang (√) pada jawaban yang dianggap paling sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap minat penggunaan *e-filing.*

Keterangan:
STS : Sangat Tidak Setuju
TS : Tidak Setuju
N : Netral
S : Setuju
SS : Sangat Setuju

1. Harapan Kinerja Penggunaan *E-Filling*

No	Pertanyaan	Sumber
1.	Penggunaan *e-filling* akan mempercepat proses pelaporan pajak	Carter, Schaupp, and Mcbride (2011)
2.	Penggunaan *e-filling* dapat meningkatkan produktivitas saya	
3.	Secara keseluruhan, penggunaan *e-filling* akan bermanfaat	

2. Harapan Usaha penggunaan *E-Filing*

No	Pertanyaan	Sumber
1.	Bagi saya sistem *e-filling* mudah digunakan	Carter, Schaupp, and Mcbride (2011)
2.	Dengan menggunakan *e-filing* akan membantu saya mengurangi kesalahan dalam menyampaikan SPT.	
3.	Menguasai sistem *e-filling* mudah bagi saya	
4.	Mudah bagi saya mengunduh dan menginstal aplikasi untuk *e-filling*	

3. Injunctive Norm

No	Pertanyaan	Sumber
1.	Kebanyakan orang-orang di sekitar saya menginginkan saya menggunakan *e-filling*	Ramayah et al. (2009)
2.	Kebanyakan teman-teman saya menginginkan saya menggunakan *e-filling*	
3.	Kebanyakan anggota keluarga saya menginginkan saya menggunakan *e-filling*	
4.	Kebanyakan orang-orang yang saya kenal menginginkan saya menggunakan *e-filling*	

4. Norma Deskriptif

No	Pertanyaan	Sumber
1.	Kebanyakan teman saya menggunakan *e-filling*	Ramayah et al. (2009)
2.	Kebanyakan anggota keluarga saya menggunakan *e-filling*	

3.	Kebanyakan rekan kerja saya menggunakan *e-filling*	Ramayah et al. (2009)
4.	Kebanyakan orang yang saya kenal menggunakan *e-filling*	

5. Pengaruh Media

No	Pertanyaan	Sumber
1.	Media secara konsisten merekomendasikan menggunakan *e-filling*	Hong et al. (2008)
2.	Artikel, berita, iklan, dan *review* menyebutkan bahwa *e-filling* merupakan gagasan yang bagus	
3.	Media sering menyebutkan berbagai keuntungan menggunakan *e-filling*	
4.	Berbagai media berisi mengenai laporan dan artikel yang menyatakan *e-filling* layak digunakan	

6. **Norma Subjektif *Online***

No	Pertanyaan	Sumber
1.	Kebanyakan teman saya di facebook mempengaruhi kepercayaan saya mengenai penggunaan *e-filling*	Andrews and Bianchi (2013)
2.	Kebanyakan teman saya di instagram mempengaruhi kepercayaan saya mengenai penggunaan *e-filling*	
3.	Kebanyakan teman saya di whatsapp mempengaruhi kepercayaan saya mengenai penggunaan *e-filling*	

7. Kepercayaan Terhadap Situs Pemerintah

No	Pertanyaan	Sumber
1.	Situs pemerintah dapat dipercaya	Teo, Srivastava, and Jiang (2009)
2.	Situs pemerintah menyajikan informasi yang terpercaya	
3.	Informasi yang disajikan di situs pemerintah akurat	
4.	Situs pemerintah bebas dari informasi yang menyesatkan	

8. Kepercayaan Terhadap Internet

No	Pertanyaan	Sumber
1.	Internet memiliki cukup perlindungan untuk membuat saya nyaman untuk menggunakannya	Carter, Schaupp, and Mcbride (2011)
2.	Saya merasa undang-undang dan struktur teknologi cukup melindungi saya dari masalah-masalah yang ada di internet	
3.	Secara umum internet adalah lingkungan yang aman	

9. Disposisi Kepercayaan

No	Pertanyaan	Sumber
1.	Saya umumnya percaya pada orang lain	Nor and Pearson (2008)
2.	Saya umumnya percaya pada orang lain kecuali mereka memberi saya alasan untuk tidak percaya	
3.	Saya cenderung percaya pada orang lain meskipun hanya mengetahui sedikit tentang orang tersebut	

10. Dukungan Pemerintah Indonesia

No	Pertanyaan	Sumber
1.	Pemerintah Indonesia mensosialisasikan penggunaan *e-filling*	Nasri and Charfeddine (2012)
2.	Pemerintah Indonesia aktif dalam mempersiapkan *e-filling* agar dapat digunakan	
3.	Pemerintah Indonesia mempromosikan penggunaan *e-filling* untuk kemudahan pelaporan pajak	

11. Kondisi Sumber Daya yang Memfasilitasi

No	Pertanyaan	Sumber
1.	Kebutuhan sumber daya seperti internet, *hardware*, dan *hardware* untuk menggunakan *e-filling* terjangkau bagi saya	Nor and Pearson (2008)
2.	Mudah bagi saya mengakses sumber daya yang dibutuhkan untuk menggunakan *e-filling.*	
3.	Saya memiliki fasilitas yang cukup untuk menggunakan *e-filling*	

12. Efikasi Diri Terhadap *E-filling*

No	Pertanyaan	Sumber
1.	Saya merasa nyaman menggunakan *e-filling*	Hung, Chang, and Yu (2006)
2.	Saya dapat menggunakan *e-filling* dengan baik	
3.	Saya dapat memahami fungsi setiap aplikasi pajak dalam penggunaan *e-filling*	
4.	Jika ada pembaruan (*update* versi terbaru) saya dapat meng*update* aplikasi *e-filling* dengan baik	

13.* Minat Menggunakan *E-filling

No	Pertanyaan	Sumber
1.	Saya berniat menggunakan *e-filling*	Venkatesh et al. (2008)
2.	Saya memprediksi akan menggunakan *e-filling*	
3.	Saya berencana menggunakan *e-filling*	
4.	Saya ingin mengajak teman dan kerabat saya untuk menggunakan *e-filling*	

LAMPIRAN 2

TABULASI DATA

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Bidang Profesi	Penggunaan Internet	PE1	PE2	PE3	PE1	EE2	EE3	EE4	IN1	IN2	IN3	IN4	DN1	DN2	DN3	DN4	MI1	MI2	MI3	MI4	OSN1	OSN2	OSN3	TGWS1	TGWS2	TGWS3	TGWS4	TI1	TI2	TI3	GS1	GS2	GS3	RFC1	RFC2	RFC3	DT1	DT2	DT3	EFSE1	EFSE2	EFSE3	EFSE4	BI1	BI2	BI3	BI4
1	laki-laki	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	5	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
2	laki-laki	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	laki-laki	20-29 tahun	SMA	Karyawan Swasta	setiap hari	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3
4	laki-laki	30-39 tahun	DIPLOMA	Karyawan Swasta	setiap hari	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	perempuan	20-29 tahun	DIPLOMA	Karyawan Swasta	setiap hari	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4
6	perempuan	<20 tahun	SMA	Freelance	setiap hari	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	perempuan	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	5	5	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4
8	perempuan	<20 tahun	SMA	Freelance	setiap hari	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
9	perempuan	<20 tahun	SMA	BUMN	setiap hari	4	4	4	5	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	4	3	3	4	1	1	1	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2
10	perempuan	<20 tahun	SMA	Wiraswasta	setiap hari	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3
11	laki-laki	20-29 tahun	S2	BUMN	setiap hari	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Bidang Profesi	Penggunaan Internet	PE1	PE2	PE3	EE1	EE2	EE3	EE4	IN1	IN2	IN3	IN4	DN1	DN2	DN3	DN4	MI1	MI2	MI3	MI4	OSN1	OSN2	OSN3	TGWS1	TGWS2	TGWS3	TGWS4	TI1	TI2	TI3	GS1	GS2	GS3	RFC1	RFC2	RFC3	DT1	DT2	DT3	EFSE1	EFSE2	EFSE3	EFSE4	BI1	BI2	BI3	BI4
12	perempuan	20-29 tahun	DIPLOMA	Honorer	setiap hari	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
13	perempuan	20-29 tahun	SMA	Wiraswasta	setiap hari	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
14	laki-laki	20-29 tahun	S1	Wiraswasta	setiap hari	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
15	laki-laki	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2
16	laki-laki	20-29 tahun	S2	Wiraswasta	setiap hari	5	5	5	4	5	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	5	5
17	laki-laki	40-49 tahun	DIPLOMA	BUMN	setiap hari	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
18	laki-laki	30-39 tahun	DIPLOMA	Karyawan Swasta	setiap hari	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
19	laki-laki	30-39 tahun	S1	BUMN	setiap hari	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	1	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	laki-laki	20-29 tahun	DIPLOMA	Karyawan Swasta	setiap hari	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	laki-laki	30-39 tahun	S2	Karyawan Swasta	setiap hari	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	2	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3
22	laki-laki	20-29 tahun	SMA	Karyawan Swasta	setiap hari	5	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	4	1	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2
23	laki-laki	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	laki-laki	20-29 tahun	S1	honorer	setiap hari	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
25	laki-laki	<20 tahun	SMA	Freelance	setiap hari	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	5	4	4	4

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Bidang Profesi	Penggunaan Internet	PE1	PE2	PE3	EE1	EE2	EE3	EE4	IN1	IN2	IN3	IN4	DN1	DN2	DN3	DN4	MI1	MI2	MI3	MI4	OSN1	OSN2	OSN3	TGWS1	TGWS2	TGWS3	TGWS4	TI1	TI2	TI3	GS1	GS2	GS3	RFC1	RFC2	RFC3	DT1	DT2	DT3	EFSE1	EFSE2	EFSE3	EFSE4	BI1	BI2	BI3	BI4
26	laki-laki	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	perempuan	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	perempuan	<20 tahun	SMA	Freelance	setiap hari	5	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	5	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	2	3	4	2	2	2	2
29	perempuan	20-29 tahun	SMA	Karyawan Swasta	setiap hari	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4
30	perempuan	20-29 tahun	SMA	Karyawan Swasta	setiap hari	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
31	laki-laki	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
32	laki-laki	20-29 tahun	S1	Wiraswasta	setiap hari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4
33	perempuan	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
34	perempuan	20-29 tahun	SMA	Wiraswasta	setiap hari	4	5	5	4	4	3	3	2	4	1	2	2	1	3	3	4	3	3	4	2	2	2	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	laki-laki	<20 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	4	3	5	3	3	3	4	4	4	2	3	4	2	4	3	5	3	2	2	2	2	3	4	4	4	5	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	perempuan	20-29 tahun	S2	Karyawan Swasta	setiap hari	3	4	4	2	4	2	3	4	3	2	4	2	3	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	2	3	2	2	4	4	5	4	3
37	perempuan	20-29 tahun	DIPLOMA	BUMN	setiap hari	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4
38	perempuan	20-29 tahun	SMA	Wiraswasta	setiap hari	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	perempuan	30-39 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4
40	laki-laki	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Bidang Profesi	Penggunaan Internet	PE1	PE2	PE3	EE1	EE2	EE3	EE4	IN1	IN2	IN3	IN4	DN1	DN2	DN3	DN4	MI1	MI2	MI3	MI4	OSN1	OSN2	OSN3	TGWS1	TGWS2	TGWS3	TGWS4	TI1	TI2	TI3	GS1	GS2	GS3	RFC1	RFC2	RFC3	DT1	DT2	DT3	EFSE1	EFSE2	EFSE3	EFSE4	BI1	BI2	BI3	BI4
41	perempuan	20-29 tahun	DIPLOMA	BUMN	setiap hari	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	2	3	3	5	5	5	5
42	perempuan	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	perempuan	<20 tahun	SMA	Karyawan Swasta	setiap hari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	laki-laki	20-29 tahun	S1	Wiraswasta	setiap hari	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	laki-laki	20-29 tahun	DIPLOMA	BUMN	setiap hari	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	perempuan	20-29 tahun	SMA	Karyawan Swasta	setiap hari	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
47	laki-laki	30-39 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	5	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3
48	laki-laki	20-29 tahun	S2	Dosen	setiap hari	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3
49	perempuan	20-29 tahun	SMA	Karyawan Swasta	setiap hari	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	perempuan	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
51	perempuan	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	4	4	4	3	1	4	3	3	2	1	3	2	1	2	2	5	5	5	5	1	1	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3
52	perempuan	20-29 tahun	SMA	Karyawan Swasta	beberapa kali dalam seminggu	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
53	laki-laki	50-60 tahun	S2	Dosen	setiap hari	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
54	laki-laki	20-29 tahun	SMA	Karyawan Swasta	setiap hari	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	laki-laki	40-49 tahun	S2	Guru	setiap hari	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Bidang Profesi	Penggunaan Internet	PE1	PE2	PE3	PE4	PE5	EE1	EE2	EE3	EE4	IN1	IN2	IN3	IN4	DN1	DN2	DN3	DN4	MI1	MI2	MI3	MI4	OSN1	OSN2	OSN3	TGWS1	TGWS2	TGWS3	TGWS4	TI1	TI2	TI3	GS1	GS2	GS3	RFC1	RFC2	RFC3	DT1	DT2	DT3	EFSE1	EFSE2	EFSE3	EFSE4	BI1	BI2	BI3	BI4
56	laki-laki	20-29 tahun	DIPLOMA	Karyawan Swasta	setiap hari	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	perempuan	20-29 tahun	S2	Guru Tidak Tetap	setiap hari	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	1	4	2	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
58	laki-laki	40-49 tahun	SMA	Karyawan Swasta	setiap hari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3
59	perempuan	20-29 tahun	SMA	Karyawan Swasta	setiap hari	4	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
60	laki-laki	20-29 tahun	SMA	Karyawan Swasta	setiap hari	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
61	laki-laki	20-29 tahun	SMA	Karyawan Swasta	setiap hari	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	laki-laki	30-39 tahun	S2	Karyawan Swasta	setiap hari	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	laki-laki	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	1	4	4	3	4	4	4	4	3
64	perempuan	20-29 tahun	SMA	Freelance	setiap hari	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3
65	laki-laki	<20 tahun	SMA	Wiraswasta	setiap hari	1	2	2	2	4	1	5	2	3	2	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
66	perempuan	20-29 tahun	SMA	Wira usaha	setiap hari	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4
67	laki-laki	20-29 tahun	SMA	Karyawan Swasta	setiap hari	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	2	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	3	4	5	5	5
68	laki-laki	20-29 tahun	SMA	Karyawan Swasta	setiap hari	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
69	perempuan	20-29 tahun	SMA	Guru magang di SDIT	setiap hari	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
70	laki-laki	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	5	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	1	1	1	1	2	1	2	2

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Bidang Profesi	Penggunaan Internet	PE1	PE2	PE3	EE1	EE2	EE3	EE4	IN1	IN2	IN3	IN4	DN1	DN2	DN3	DN4	MI1	MI2	MI3	MI4	OSN1	OSN2	OSN3	TGWS1	TGWS2	TGWS3	TGWS4	TI1	TI2	TI3	GS1	GS2	GS3	RFC1	RFC2	RFC3	DT1	DT2	DT3	EFSE1	EFSE2	EFSE3	EFSE4	BI1	BI2	BI3	BI4
71	perempuan	20-29 tahun	DIPLOMA	Bidan	setiap hari	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3
72	laki-laki	30-39 tahun	SMA	Wiraswasta	beberapa kali dalam seminggu	4	4	5	3	3	1	1	1	5	3	3	1	1	1	2	4	3	5	5	3	1	5	5	5	1	5	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	2	4	3	2	2	3	4	4	4
73	perempuan	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	beberapa kali dalam seminggu	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	4	4
74	perempuan	20-29 tahun	DIPLOMA	Karyawan Swasta	setiap hari	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
75	perempuan	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
76	laki-laki	20-29 tahun	SMA	Karyawan Swasta	setiap hari	2	4	4	4	4	2	4	5	5	3	2	3	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4
77	perempuan	30-39 tahun	DIPLOMA	Wiraswasta	beberapa kali dalam seminggu	2	3	4	1	3	2	1	4	3	3	3	4	4	2	4	4	5	5	5	2	2	3	4	5	5	4	2	2	3	4	3	4	2	3	1	3	4	2	2	1	1	2	3	4	3	2
78	laki-laki	20-29 tahun	SMA	Freelance	setiap hari	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	laki-laki	50-60 tahun	SMA	BUMN	setiap hari	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
80	perempuan	50-60 tahun	S1	Bidan	beberapa kali dalam seminggu	5	5	5	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	5	5	4	5	4	4	4	4	2	2	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
81	perempuan	20-29 tahun	SMA	Mahasiswa	beberapa kali dalam seminggu	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	1	3	3	3	3	3	4	3	4	4
82	perempuan	20-29 tahun	DIPLOMA	Karyawan Swasta	setiap hari	4	3	5	2	5	5	3	5	5	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	5	3	5	2	3	2	4	4	3	3	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
83	perempuan	20-29 tahun	DIPLOMA	Karyawan Swasta	setiap hari	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	5
84	perempuan	30-39 tahun	S2	BUMN	setiap hari	4	5	4	2	4	2	4	3	4	2	3	4	2	5	3	4	5	4	4	2	3	3	4	5	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4	5	2	3	3	4	3	2	3	4	5	4	2
85	perempuan	40-49 tahun	SMA	Wiraswasta	beberapa kali dalam seminggu	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	3	2	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Bidang Profesi	Penggunaan Internet	PE1	PE2	PE3	EE1	EE2	EE3	EE4	IN1	IN2	IN3	IN4	DN1	DN2	DN3	DN4	MI1	MI2	MI3	MI4	OSN1	OSN2	OSN3	TGWS1	TGWS2	TGWS3	TGWS4	TI1	TI2	TI3	GS1	GS2	GS3	RFC1	RFC2	RFC3	DT1	DT2	DT3	EFSE1	EFSE2	EFSE3	EFSE4	BI1	BI2	BI3	BI4
86	laki-laki	30-39 tahun	SMA	Karyawan Swasta	setiap hari	3	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
87	laki-laki	20-29 tahun	S1	Freelance	setiap hari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	perempuan	20-29 tahun	DIPLOMA	Karyawan Swasta	setiap hari	5	4	5	3	4	2	2	3	4	3	3	4	2	5	4	4	5	4	5	3	4	2	4	5	3	3	3	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	2	2	4	4	5	3
89	perempuan	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	perempuan	20-29 tahun	DIPLOMA	Karyawan Swasta	setiap hari	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	1	3	3	3	3	4	4	4	4
91	laki-laki	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
92	laki-laki	20-29 tahun	SMK Teknik Komputer dan Jaringan	Penulis	setiap hari	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	laki-laki	20-29 tahun	S1	Dosen	setiap hari	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	1	1	4	5	4	4	4	5	5	4
94	perempuan	30-39 tahun	S1	Bidan	beberapa kali dalam seminggu	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
95	laki-laki	>60 tahun	S3	BUMN	setiap hari	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	laki-laki	30-39 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	5	5	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	1	4	3	4	5	5	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
97	perempuan	50-60 tahun	S1	Wiraswasta	setiap hari	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4
98	laki-laki	40-49 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	4	4	5	2	3	3	2	4	5	2	3	5	3	2	4	3	5	4	3	1	3	3	4	3	2	4	2	1	3	4	5	4	3	2	5	4	3	3	4	4	1	3	3	4	4	3
99	perempuan	30-39 tahun	S2	Karyawan Swasta	setiap hari	5	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	4	1	4	4	3	5	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
100	perempuan	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	4	3	2	2	4	2	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	2	1	3	3	2	2	5	5	5	3

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Bidang Profesi	Penggunaan Internet	PE1	PE2	PE3	EE1	EE2	EE3	EE4	IN1	IN2	IN3	IN4	DN1	DN2	DN3	DN4	MI1	MI2	MI3	MI4	OSN1	OSN2	OSN3	TGWS1	TGWS2	TGWS3	TGWS4	TI1	TI2	TI3	GS1	GS2	GS3	RFC1	RFC2	RFC3	DT1	DT2	DT3	EFSE1	EFSE2	EFSE3	EFSE4	BI1	BI2	BI3	BI4
101	perempuan	20-29 tahun	S1	Wiraswasta	setiap hari	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	4	5	2	5	4	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	2	3	5	5	5	2
102	laki-laki	20-29 tahun	DIPLOMA	Karyawan Swasta	setiap hari	5	4	4	3	3	4	5	3	5	4	2	3	2	4	1	3	4	4	5	1	4	3	3	3	4	5	3	2	3	4	5	3	3	3	4	2	1	3	3	4	3	3	5	5	3	1
103		30-39 tahun	S1	BUMN	setiap hari	2	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	2	2	3	4	4	5	3	2	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	2	1	4	4	4	1
104	perempuan	30-39 tahun	SMA	Wiraswasta	setiap hari	3	4	5	3	4	2	3	4	4	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3
105	perempuan	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	3	3	4	4	4	3	2	3	4	5	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	4	4	4	4
106	laki-laki	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	2	2	3	3	4	2	2	5	5	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5	2	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	2	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4
107	laki-laki	30-39 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	4	3	5	4	4	3	2	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	3	2	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	2	3	5	5	4	3
108	laki-laki	20-29 tahun	S1	BUMN	setiap hari	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	4	2	3	4	4	5	4	2	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	2	4	4	3	1	4	5	4	1
109	perempuan	20-29 tahun	S1	Wiraswasta	setiap hari	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	3	2	4	4	5	4	4	1	3	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	2	1	3	3	4	2	2	4	4	3	3
110	perempuan	20-29 tahun	S2	BUMN	setiap hari	4	5	5	3	5	2	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	2	3	5	4	4	4
111	perempuan	20-29 tahun	DIPLOMA	Karyawan Swasta	setiap hari	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	4	4	2	4	4	5	5	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	1	3	4	2	3	4	4	2
112	laki-laki	20-29 tahun	S1	Wiraswasta	setiap hari	4	5	5	4	2	4	4	5	4	3	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	5	4	4	2	5	5	4	4
113	perempuan	30-39 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
114	laki-laki	20-29 tahun	DIPLOMA	Karyawan Swasta	setiap hari	5	4	5	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	5	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3	1	2	4	4	3	5
115	perempuan	<20 tahun	SMA	Wiraswasta	beberapa kali dalam seminggu	4	3	3	1	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	2	1	3	4	4	4	3	3	5	3

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Bidang Profesi	Penggunaan Internet	PE1	PE2	PE3	PE1	EE2	EE3	EE4	IN1	IN2	IN3	IN4	DN1	DN2	DN3	DN4	MI1	MI2	MI3	MI4	OSN1	OSN2	OSN3	TGWS1	TGWS2	TGWS3	TGWS4	TI1	TI2	TI3	GS1	GS2	GS3	RFC1	RFC2	RFC3	DT1	DT2	DT3	EFSE1	EFSE2	EFSE3	EFSE4	BI1	BI2	BI3	BI4
116	laki-laki	<20 tahun	SMA	Wiraswasta	setiap hari	4	4	5	3	4	4	2	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3
117	laki-laki	<20 tahun	S2	BUMN	setiap hari	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
118	laki-laki	20-29 tahun	S1	Wiraswasta	setiap hari	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3
119	perempuan	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	3	4	4	5	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3
120	laki-laki	30-39 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	4	3	3	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	1	4	4	5	4	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3
121	laki-laki	20-29 tahun	DIPLOMA	Wiraswasta	setiap hari	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	4	4	4	3	2	3	2	5	5	5	5	1	1	1	4	3	4	3	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	4	1
122	laki-laki	20-29 tahun	S1	BUMN	setiap hari	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4
123	perempuan	30-39 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3
124	perempuan	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	5	5	3	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	2	4	3	4	4
125	laki-laki	<20 tahun	SMA	Wiraswasta	setiap hari	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	2	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	2	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4
126	perempuan	<20 tahun	SMA	Wiraswasta	setiap hari	4	3	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	5	5	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3
127	laki-laki	<20 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3
128	perempuan	20-29 tahun	SMA	Wiraswasta	setiap hari	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4
129	laki-laki	20-29 tahun	S1	Freelance	setiap hari	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	2	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3
130	perempuan	20-29 tahun	S1	Wiraswasta	setiap hari	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Bidang Profesi	Penggunaan Internet	PE1	PE2	PE3	EE1	EE2	EE3	EE4	IN1	IN2	IN3	IN4	DN1	DN2	DN3	DN4	MI1	MI2	MI3	MI4	OSN1	OSN2	OSN3	TGWS1	TGWS2	TGWS3	TGWS4	TI1	TI2	TI3	GS1	GS2	GS3	RFC1	RFC2	RFC3	DT1	DT2	DT3	EFSE1	EFSE2	EFSE3	EFSE4	BI1	BI2	BI3	BI4
131	laki-laki	20-29 tahun	S1	Freelance	setiap hari	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	5	5	5	4	5	3	4	4	3	2	5	5	5	3
132	perempuan	20-29 tahun	S1	Freelance	setiap hari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	2	3	3	2	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4
133	perempuan	20-29 tahun	DIPLOMA	Karyawan Swasta	setiap hari	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4
134	perempuan	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	4	5	3	4	3	1	4	3	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3
135	perempuan	<20 tahun	DIPLOMA	Freelance	beberapa kali dalam sebulan	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3
136	laki-laki	20-29 tahun	DIPLOMA	Wiraswasta	setiap hari	5	5	3	1	1	2	1	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	4	3	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	4	2
137	laki-laki	20-29 tahun	S1	Wiraswasta	setiap hari	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
138	perempuan	20-29 tahun	Freelance	Wiraswasta	setiap hari	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	2	2	4	5	4	4	5	4	4	4
139	laki-laki	20-29 tahun	DIPLOMA	Freelance	setiap hari	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4
140	perempuan	20-29 tahun	S1	Freelance	setiap hari	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
141	perempuan	30-39 tahun	DIPLOMA	Karyawan Swasta	setiap hari	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	3
142	perempuan	20-29 tahun	S1	Freelance	setiap hari	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
143	laki-laki	20-29 tahun	S2	Karyawan Swasta	setiap hari	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
144	perempuan	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
145	laki-laki	<20 tahun	SMA	Wiraswasta	setiap hari	3	3	1	1	2	1	4	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	1	2	3	2	4	4	3	4	2

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Bidang Profesi	Penggunaan Internet	PE1	PE2	PE3	EE1	EE2	EE3	EE4	IN1	IN2	IN3	IN4	DN1	DN2	DN3	DN4	MI1	MI2	MI3	MI4	OSN1	OSN2	OSN3	TGWS1	TGWS2	TGWS3	TGWS4	TI1	TI2	TI3	GS1	GS2	GS3	RFC1	RFC2	RFC3	DT1	DT2	DT3	EFSE1	EFSE2	EFSE3	EFSE4	BI1	BI2	BI3	BI4
146	perempuan	20-29 tahun	S1	Freelance	setiap hari	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
147	laki-laki	20-29 tahun	S1	Freelance	setiap hari	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
148	perempuan	30-39 tahun	S1	BUMN	setiap hari	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
149	laki-laki	40-49 tahun	S2	BUMN	setiap hari	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3
150	perempuan	20-29 tahun	S1	Wiraswasta	setiap hari	5	5	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	2	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4
151	perempuan	20-29 tahun	DIPLOMA	Freelance	setiap hari	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
152	perempuan	20-29 tahun	S1	Karyawan Swasta	setiap hari	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5	2	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	2	3	1	3	4	2	4	4	4	3	3
153	laki-laki	20-29 tahun	S1	Freelance	setiap hari	3	3	5	2	4	2	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	5	5	4	3	4	5	5	5	3	4	2	3	4	4	3	4	4	5	4
154	laki-laki	30-39 tahun	S1	Freelance	setiap hari	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	2
155	perempuan	20-29 tahun	S2	Karyawan Swasta	setiap hari	3	3	4	3	4	2	2	4	5	5	4	4	2	3	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	3	4	2	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3