

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK
UNTUK MENGGUNAKAN FASILITAS PEMBAYARAN
ELEKTRONIK PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
(Studi Kasus Kota Depok)**



T E S I S

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Studi Pada Magister Perencanaan Dan Kebijakan Publik
Universitas Indonesia

Oleh :

Dion Drielaksana
NPM. 0606011450

**PROGRAM STUDI MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS INDONESIA
DEPOK
2008**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Dion Driefaksana
Tempat/Tgl. Lahir : Malang, 4 Juli 1977 .
NPM : 0606011450
Judul Tesis : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Untuk Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Kota Depok).
Dosen Pembimbing : R.H. Achmadi, SE., M.Soc.Sc.

Depok, 2008

Menyetujui
Pembimbing



(R.H. Achmadi, SE., M.Soc.Sc.)

Mengetahui :

Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Ketua/Sekretaris Program Studi,



()

STATEMENT OF AUTHORSHIP

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa **Tesis** terlampir adalah murni hasil pekerjaan saya sendiri. Tidak ada pekerjaan orang lain yang saya gunakan tanpa menyebutkan sumbernya.

Materi ini tidak/belum pernah disajikan/digunakan sebagai bahan penelitian **Tesis** sebelumnya, kecuali saya menyatakan dengan jelas bahwa saya menyatakan menggunakannya.

Saya memahami bahwa **Tesis** ini dapat diperbanyak dan dikomunikasikan untuk tujuan mendeteksi adanya plagiarisme.

Nama : Dion Drielaksana
NPM : 0606011450
Judul Tesis : Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Untuk Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Kota Depok).
Dosen Pembimbing : R.H. Achmadi, SE., M.Soc.Sc

Depok, 10 Juli 2008



Dion Drielaksana

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang berpengaruh terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Lokasi penelitian adalah wilayah kelurahan Pondok Cina, Kemiri Muka, Beji Timur, Depok dan Mekarjaya, Kota Depok, Propinsi Jawa Barat. Model penelitian yang digunakan adalah gabungan antara *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Variabel yang diamati dalam penelitian ini adalah Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB, Persepsi Resiko, Sikap Terhadap Penggunaan, Norma Subyektif, Kesanggupan Diri Sendiri, Kondisi Peralatan Pendukung, Kondisi Teknologi Pendukung, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kesesuaian Teknologi. Data yang dikumpulkan dari 171 responden, dianalisa menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil pengolahan data menunjukkan hanya dua variabel yang berpengaruh terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB di kota Depok. Variabel tersebut adalah Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Penggunaan. Persepsi manfaat berpengaruh secara langsung terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB, yaitu sebesar 92%. Sementara persepsi kemudahan berpengaruh secara tidak langsung terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB, yaitu sebesar 77%. Sementara variabel-variabel yang lainnya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB di kota Depok.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB di kota Depok, Direktorat Jenderal Pajak, khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok dapat menempuh beberapa cara, yaitu : melakukan sosialisasi mengenai fasilitas pembayaran elektronik PBB di Kota Depok dengan memberikan penekanan pada manfaat dan kemudahan penggunaan fasilitas tersebut, memperluas jaringan fasilitas pembayaran elektronik PBB dan menangani fasilitas *Call Center* secara lebih serius.

Kata Kunci : Gabungan TAM dan TPB, *Structural Equation Modeling* (SEM), Pembayaran Elektronik, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

ABSTRACT

The aims of this study is to find the affecting factors that influence the tax payer to use Land and Building Tax (PBB) Electronic Payment Facilities. This study take place in district of Pondok Cina, Kemiri Muka, Beji Timur, Depok and Mekarjaya, Depok city, Jawa Barat province. This study use combined of TAM (Technology Acceptance Model) and TPB (Theory of Planned Behavior) as research method. The variables that observed in this study are Behavior Intention to Use PBB Electronic Payment Facilities, Perceived Risk, Attitude Toward Using, Subjective Norm, Self-Efficacy, Resource Facilitating Condition, Technology Facilitating Condition, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and Compatibility. Data from 171 responden were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM).

The result of this study show that only two variables that affecting Behavior Intention to Use PBB Electronic Payment. That variables are Perceived Usefulness and Perceived Ease Of Use. Perceived Usefulness directly affecting tax payer intention to use PBB Electronic Payment Facilities (92%). While Perceived Ease of Use indirectly affecting tax payer intention to use PBB Electronic Payment Facilities (77%). While another variables are not significant affecting behavior intention to use PBB Electronic Payment Facilities.

According to the result of this study, to increase the amount of tax payer who use PBB Electronic Payment Facilities in Depok, Direktorat Jenderal Pajak, especially KPP Pratama Depok could implemented some methods, such as giving presentation about PBB Electronic Payment in Depok with stressing in usefulness and ease to use of the system, broading the net of PBB Electronic Payment Facilities and handle the Call Center facilities more seriously.

Keyword : Combined TAM and TPB, Structural Equation Modeling (SEM), Electronic Payment, Land and Building Tax (PBB).

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil Alamin. Segala puji bagi Allah SWT. yang telah menganugerahkan kesempatan, kemauan, dan kemampuan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, FE-UI. Sekaligus dapat menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul : **"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Untuk Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Kota Depok)"**, tepat pada waktunya. Shalawat dan Salam juga penulis haturkan kepada Rasulullah SAW, semoga penulis dapat mengikuti ajaran dan sunnah-sunnah Beliau.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis haturkan kepada orang tua penulis: Mama, Papa (alm.), Ibu dan Bapak, yang selama ini telah menjadi suri tauladan bagi penulis serta selalu mengiringi langkah penulis dengan doa dan kasih sayang. Tak lupa ucapan terima kasih untuk seluruh keluarga besar di Malang, Sragen dan Jakarta, yang selalu mendoakan penulis dan keluarga meskipun berjauhan.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Direktorat Jenderal Pajak, instansi tempat penulis bekerja, yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan Pascasarjana Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, FE-UI. Semoga ilmu yang telah penulis peroleh selama ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Bapak R.H. Achmadi SE., M.Soc.Sc., atas bimbingan, nasehat, teguran, kritik dan saran selama proses penyusunan tesis hingga selesai. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Dr. Andi Fahmi, Bapak Iman Rozani, SE., M.Soc.Sc., dan Ibu Ir. Hania Rahma, M.Si., yang telah memberikan masukan-masukan berharga pada saat seminar dan sidang tesis berlangsung. Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih pada segenap dosen dan staf pengajar MPKP Depok, yang telah berkenan untuk berbagi ilmu dan pengalaman selama penulis mengikuti kegiatan perkuliahan.

Proses penyusunan tesis ini telah memberi beragam pengalaman berharga bagi pribadi penulis. Mulai dari proses

penentuan topik tesis yang cukup "alot", proses "hunting" jurnal-jurnal ilmiah, proses penyebaran kuesioner, hingga proses analisis dan interpretasi data. Penulis menyadari dalam proses yang cukup panjang tersebut penulis tidak dapat bekerja seorang diri, banyak pihak yang telah memberikan bantuannya.

Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Wibowo Rahardjo, Mas Eman Cahyono Adi, beserta seluruh staf KPP Pratama Depok, yang telah memberikan bantuan dalam proses pengumpulan data. Rasa terima kasih juga penulis sampaikan pada mas Bayu dan rekan-rekan angkatan XVI MPKP Depok, atas bantuannya pada saat *pre-test*. Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada rekan-rekan sejawat penulis : Hawe, Toni, Beli Made, Teguh, Sularno, Eddy, Wirto, Dardiri, Bambang dan Pak Taufik, yang telah memberi inspirasi maupun membantu penulis dalam proses penyusunan tesis ini. Untuk rekan-rekan angkatan XV MPKP Depok, yang telah menjadi "rekan seperjuangan" selama dua tahun terakhir, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Mbak Siti, Mbak Ira dan seluruh staf administrasi MPKP Depok, staf perpustakaan PASCAFE, staf laboratorium komputer, staf perpustakaan pusat UI, dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Last but not least, untuk istri dan putri tersayang, Dewi Utari dan Adennia Cahya Laksana, yang selalu setia mendampingi penulis. Penulis mengucapkan terima kasih atas inspirasi, motivasi, kesabaran, cinta dan kasih sayang yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan proses pendidikan dengan baik. Penulis sekaligus ingin menyampaikan permohonan maaf atas segala bentuk pengorbanan yang harus dilakukan selama proses pendidikan maupun penyusunan tesis berlangsung. Semoga pengorbanan tersebut akan bermanfaat bagi masa depan yang lebih baik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun dengan segala kekurangan yang ada, penulis berharap bahwa tesis ini akan memberi sedikit pencerahan dan manfaat bagi pembacanya.

Depok, Juli 2008

Penulis

DAFTAR ISI

Abstraksi	v
Abstract	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xiv
Daftar Tabel	xv
Daftar Lampiran	xvi
Bab I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan	6
1.4. Manfaat	7
1.5. Ruang Lingkup	7
1.6. Sistematika Penulisan	8
Bab II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. <i>Electronic Payment (E-Payment) System</i>	10
2.2. Model Penelitian Tingkat Penerimaan Teknologi Informasi	12
2.2.1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
2.2.2. <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	14
2.2.3. Model Gabungan TAM dan TPB	16
Bab III METODE PENELITIAN	20
3.1. Desain Penelitian	20
3.2. Sumber Data	20
3.3. Populasi dan Sampel.....	21
3.4. Model Penelitian.....	22
3.5. Hipotesis Penelitian.....	26

3.5.1.	Hubungan Persepsi Manfaat (PU) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI)	28
3.5.2.	Hubungan Persepsi Resiko (PR) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI)	29
3.5.3.	Hubungan Sikap Terhadap Penggunaan (A) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).....	30
3.5.4.	Hubungan Norma Subyektif (SN) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).....	31
3.5.5.	Hubungan Kesangupan Diri Sendiri (SE) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI)	32
3.5.6.	Hubungan Kondisi Peralatan Pendukung (RFC) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI)	32
3.5.7.	Hubungan Kondisi Teknologi (TFC) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI)	33
3.5.8.	Hubungan Persepsi Manfaat (PU) dan Sikap Terhadap Penggunaan (A).....	34
3.5.9.	Hubungan Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU) dan Sikap Terhadap Penggunaan (A)	35
3.5.10.	Hubungan Kesesuaian Teknologi (C) dan Sikap Terhadap Penggunaan (A) ...	36
3.5.11.	Hubungan Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU) dan Persepsi Manfaat (PU)	37

3.6.	Penelitian Pendahuluan	37
3.7.	Metode Pengumpulan Data	38
3.8.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	39
Bab IV	ANALISIS HASIL PENELITIAN	43
4.1.	Hasil Kuesioner	43
4.2.	Profil Responden	43
4.2.1.	Usia Responden	43
4.2.2.	Jenis Kelamin	44
4.2.3.	Tingkat Pendidikan	44
4.2.4.	Tingkat Pengeluaran Per Bulan	45
4.2.5.	Jangka Waktu Menjadi Nasabah Perbankan	46
4.2.6.	Pengalaman Menggunakan Fasilitas Perbankan Elektronik	46
4.2.7.	Frekuensi Penggunaan Fasilitas Perbankan Elektronik Per Bulan	47
4.2.8.	Ketersediaan Peralatan Pendukung Fasilitas Elektronik Di Lingkungan Rumah / Tempat Tinggal	48
4.2.9.	Ketersediaan Peralatan Pendukung Fasilitas Elektronik Di Lingkungan Kantor / Tempat Kerja	49
4.2.10.	Sumber Informasi Mengenai Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB	50
4.2.11.	Penggunaan Fasilitas Perbankan Elektronik Untuk Kepentingan Lain (Selain Pembayaran PBB).....	50
4.3.	Hasil Pengolahan Model Pengukuran.....	53
4.3.1.	Model Minat Untuk Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (<i>Behavioral Intention/BI</i>)	53

4.3.2.	Model Persepsi Manfaat (<i>Perceived Usefulness/PU</i>).....	54
4.3.3.	Model Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use/PEU</i>).....	54
4.3.4.	Model Kesesuaian Teknologi (<i>Compatibility/C</i>)	55
4.3.5.	Model Sikap Terhadap Penggunaan (<i>Attitude Toward Using/A</i>)	55
4.3.6.	Model Norma Subyektif (<i>Subjective Norm/SN</i>).....	56
4.3.7.	Model Kesanggupan Diri Sendiri (<i>Self-Efficacy/SE</i>).....	57
4.3.8.	Model Kondisi Peralatan Pendukung (<i>Resource Facilitating Condition/RFC</i>)....	57
4.3.9.	Model Kondisi Teknologi Pendukung (<i>Technology Facilitating Condition/TFC</i>).	58
4.3.10.	Model Persepsi Resiko (<i>Perceived Risk/PR</i>).....	59
4.4.	Hasil Pengolahan Model Struktural.....	59
4.5.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	63
4.5.1.	Hubungan Persepsi Manfaat (PU) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI)	64
4.5.2.	Hubungan Persepsi Resiko (PR) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI)	65
4.5.3.	Hubungan Sikap Terhadap Penggunaan (A) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI)	66
4.5.4.	Hubungan Norma Subyektif (SN) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI)	67

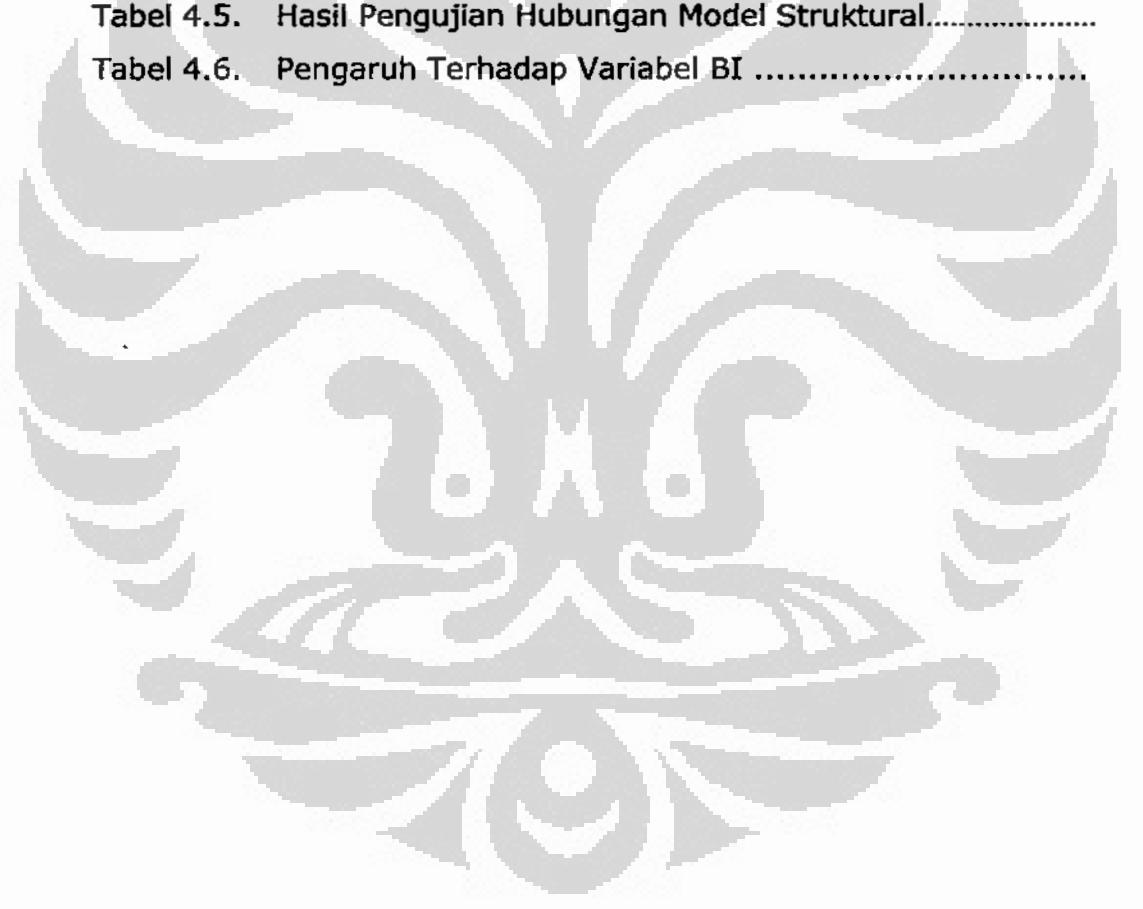
4.5.5.	Hubungan Kesangupan Diri Sendiri (SE) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI)	67
4.5.6.	Hubungan Kondisi Peralatan Pendukung (RFC) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).....	68
4.5.7.	Hubungan Kondisi Teknologi (TFC) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI)	69
4.5.8.	Hubungan Persepsi Manfaat (PU) dan Sikap Terhadap Penggunaan (A)	70
4.5.9.	Hubungan Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU) dan Sikap Terhadap Penggunaan (A)	70
4.5.10.	Hubungan Kesesuaian Teknologi (C) dan Sikap Terhadap Penggunaan (A) ...	71
4.5.11.	Hubungan Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU) dan Persepsi Manfaat (PU)	72
4.6.	Pengaruh (<i>Effects</i>) Terhadap Variabel BI.....	74
Bab V	PENUTUP	75
5.1.	Kesimpulan.....	75
5.2.	Saran.....	75
Daftar Pustaka	77
Lampiran		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	13
Gambar 2.2.	<i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	15
Gambar 2.3.	Gabungan TAM dan TPB.....	17
Gambar 3.1.	Model Penelitian	27
Gambar 3.2.	Flowchart Prosedur SEM Two Step Approach	42
Gambar 4.1.	Responden Menurut Kelompok Usia.....	44
Gambar 4.2.	Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	44
Gambar 4.3.	Tingkat Pendidikan Responden.....	45
Gambar 4.4.	Tingkat Pengeluaran Responden Per Bulan.....	45
Gambar 4.5.	Jangka Waktu Menjadi Nasabah Perbankan.....	46
Gambar 4.6.	Pengalaman Menggunakan Fasilitas Perbankan Elektronik.....	47
Gambar 4.7.	Frekuensi Penggunaan Fasilitas Perbankan Elektronik	47
Gambar 4.8.	Ketersediaan Peralatan Pendukung Fasilitas Perbankan Elektronik di Lingkungan Rumah	48
Gambar 4.9.	Ketersediaan Peralatan Pendukung Fasilitas Perbankan Elektronik di Lingkungan Kantor.....	49
Gambar 4.10.	Sumber Informasi Mengenai Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB.....	50
Gambar 4.11.	Penggunaan Fasilitas Perbankan Elektronik Untuk Kepentingan Lain.....	51
Gambar 4.12.	Hasil Pengolahan Model Gabungan TAM dan TPB..	73

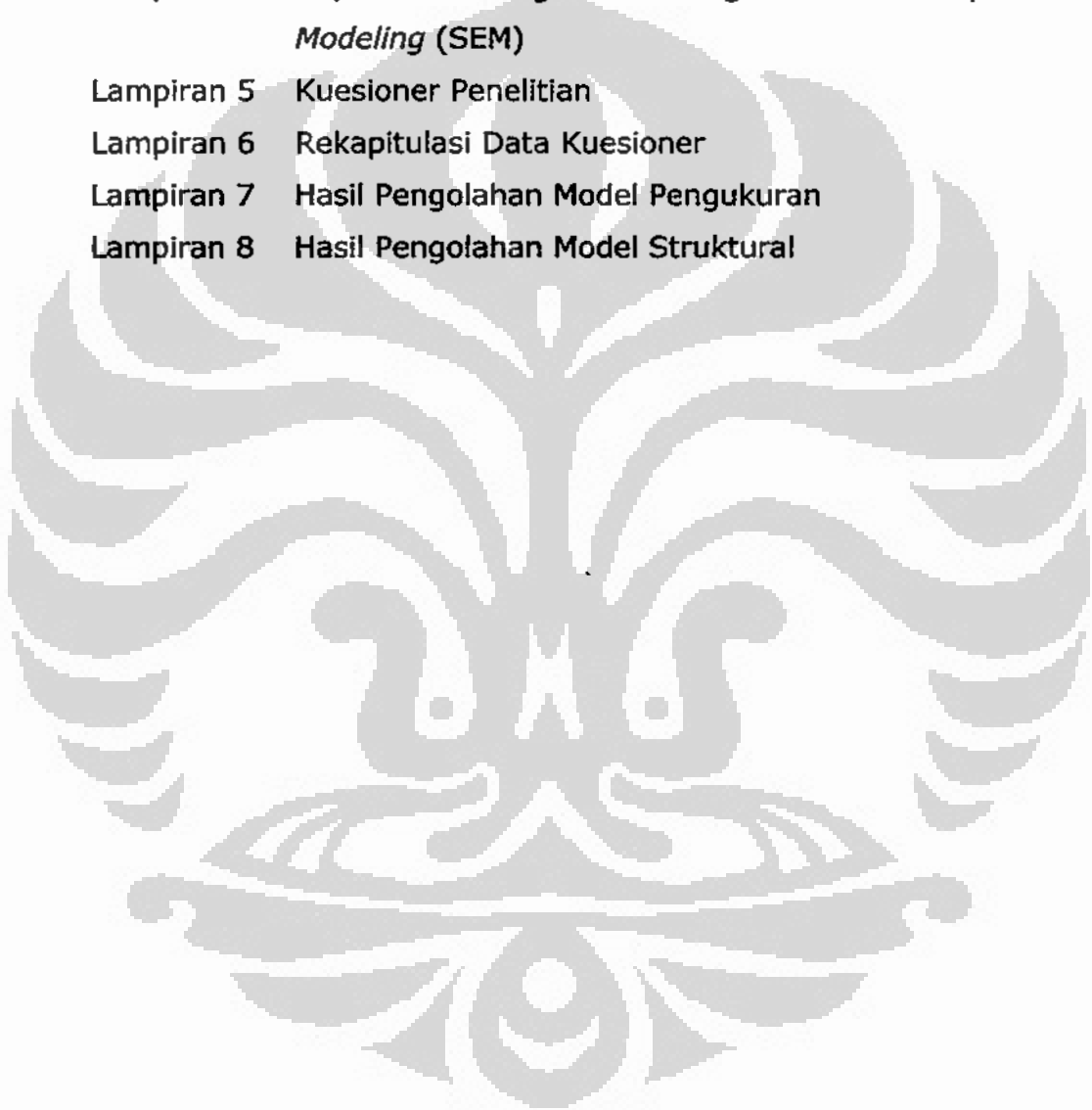
DAFTAR TABEL

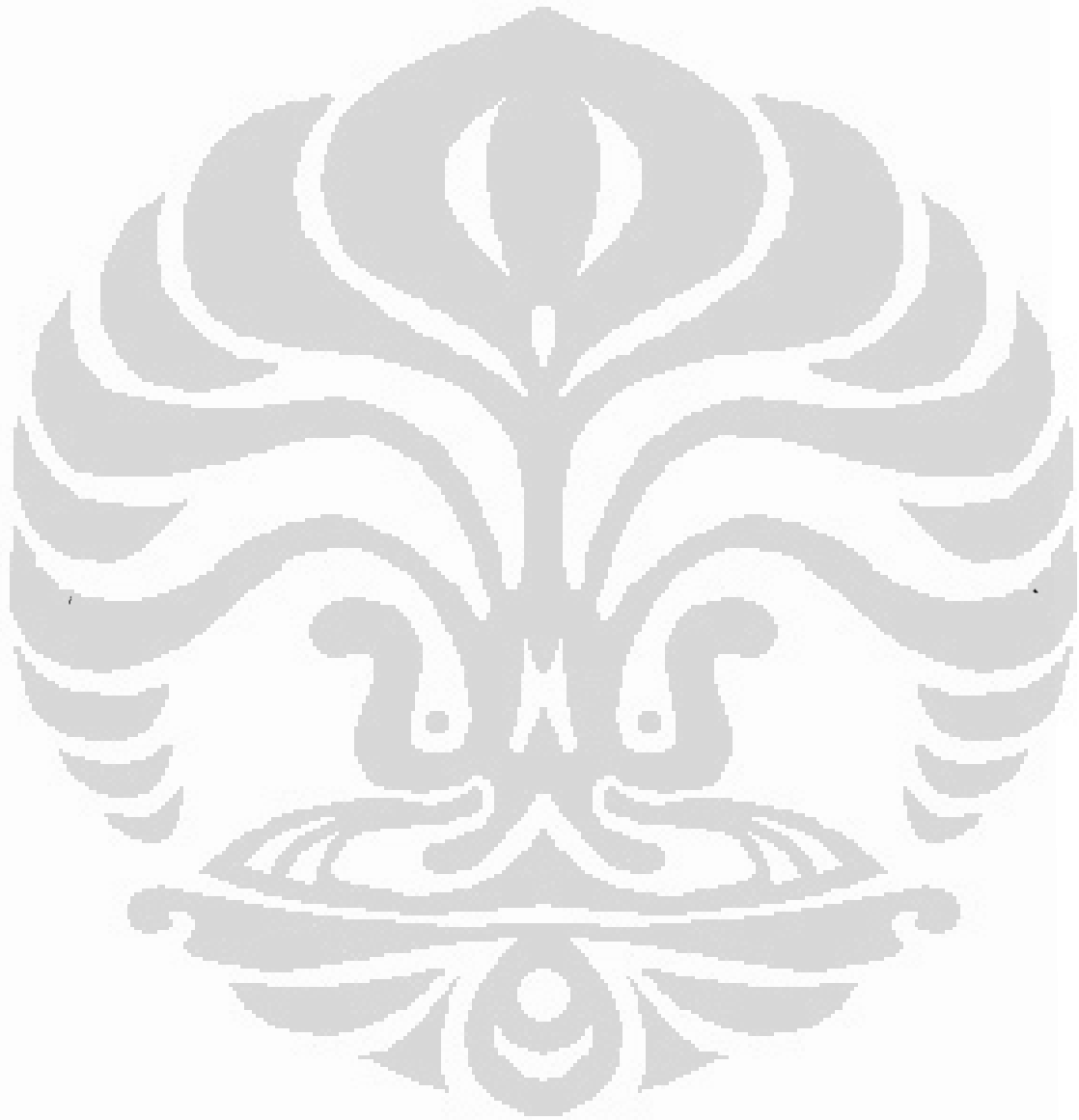
Tabel 1.1.	Jumlah Kepala Keluarga Menurut Tingkat Pendidikan di Kota Depok Tahun 2006	4
Tabel 1.2.	Ketetapan PBB Menurut Golongan Buku Ketetapan di Kota Depok Tahun 2007	5
Tabel 1.3.	Laporan Pembayaran PBB Di Kota Depok Tahun 2007	5
Tabel 4.1.	Hasil Pengumpulan Data Menggunakan Kuesioner	43
Tabel 4.2.	Profil Responden.....	51
Tabel 4.3.	Model Persamaan Struktural.....	60
Tabel 4.4.	Nilai <i>Goodness of Fit</i> Model Struktural.....	62
Tabel 4.5.	Hasil Pengujian Hubungan Model Struktural.....	63
Tabel 4.6.	Pengaruh Terhadap Variabel BI	74



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Sepintas Tentang Sistem Pembayaran Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
- Lampiran 2 Pemilihan Lokasi Penelitian
- Lampiran 3 Definisi Operasional Variabel
- Lampiran 4 Sepintas Tentang Perkembangan *Structural Equation Modeling (SEM)*
- Lampiran 5 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 Rekapitulasi Data Kuesioner
- Lampiran 7 Hasil Pengolahan Model Pengukuran
- Lampiran 8 Hasil Pengolahan Model Struktural





BAB I.

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Dunia internet telah berkembang dengan sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir. Hal tersebut telah mengakibatkan banyak perubahan besar terjadi dalam kehidupan umat manusia. Salah satu perubahan besar terjadi dalam dunia perdagangan, internet mengakibatkan perkembangan *e-commerce* (*electronic commerce*) dengan sangat pesat. *E-commerce* adalah perdagangan dengan memanfaatkan media internet. Penggunaan *e-commerce* memungkinkan penjual dan pembeli melakukan transaksi di dunia maya, tanpa harus bertatap muka secara langsung.

Seiring dengan perkembangan dunia internet dan *e-commerce*, berkembang pula metode *e-payment* (*electronic payment*) atau pembayaran elektronik. Pembayaran elektronik merupakan salah satu metode pembayaran yang dapat dilakukan dengan memanfaatkan media internet. Apabila terjadi transaksi antara penjual dan pembeli di internet, maka pembeli cukup mengirimkan uang pembayaran yang telah disepakati bersama ke dalam rekening penjual dan si penjual mengirimkan barang yang dimaksud langsung ke alamat si pembeli.

Metode pembayaran elektronik mempunyai banyak kelebihan dibandingkan metode pembayaran yang lainnya. Sebuah penelitian mengenai sistem pembayaran elektronik di Thailand, menunjukkan bahwa pengembangan sistem pembayaran elektronik modern telah membantu kelancaran perputaran dana dalam perekonomian. Sementara pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan sistem pembayaran telah membantu mengurangi intervensi manusia dan kegagalan dalam penggunaan cek, serta membantu memperkuat kemampuan dan daya saing negara dalam menyediakan pelayanan keuangan (Khiaonarong, 2000).

Disamping kelebihan, sistem pembayaran elektronik juga memiliki beberapa kelemahan. Kelemahan utama yang harus

diperhatikan dalam sistem pembayaran elektronik adalah tingkat keamanan pada setiap tahapan transaksi, karena uang dan barang dikirim tanpa kontak langsung antara dua pihak yang terlibat dalam transaksi. Apabila ada kemungkinan bahwa sistem pembayaran tersebut tidak aman, meskipun sangat kecil, maka kepercayaan terhadap sistem akan terkikis dan akan menghancurkan infrastruktur yang dibutuhkan untuk perdagangan elektronik (Yu et. al., 2002).

Namun penggunaan fasilitas pembayaran elektronik terus berkembang dengan pesat di tengah-tengah masyarakat. Bahkan pemanfaatan fasilitas pembayaran elektronik telah merambah ke sektor pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah. Sebagai contohnya adalah penerapan sistem pembayaran elektronik untuk kepentingan pajak di Amerika Serikat. Dinas Perpajakan California, *Franchise Tax Board* (FTB) telah meletakkan beberapa landasan pokok dengan mengaplikasikan proses pembayaran pajak melalui proses elektronik. Tahun 1993, FTB membangun *Electronic Fund Transfer*, yang bisa digunakan oleh pembayar pajak melalui transfer rekening, kemudian membangun website pada tahun 1996, dan yang paling akhir adalah membangun "e-pay", sistem di mana FTB bisa melakukan debit atas rekening pembayar pajak pada tahun 1999 (Indrajit, 2007).

Penerapan metode pembayaran elektronik untuk kepentingan perpajakan di Indonesia ditandai dengan pembangunan prototipe fasilitas pembayaran elektronik (menggunakan *Automated Teller Machine* atau ATM, *Phone Banking* dan *Internet Banking*) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada tahun 1999 (lihat lampiran 1.). Pada awalnya cakupan pelayanan tersebut hanya terbatas di wilayah DKI Jakarta.

Sistem pembayaran elektronik PBB tersebut merupakan salah satu bentuk pelayanan teknologi informasi yang disediakan oleh Pemerintah untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya. Namun sistem tersebut menjadi kurang bermanfaat ketika jumlah penggunaannya masih sangat sedikit. Hal ini menunjukkan

bahwa tingkat adopsi masyarakat terhadap sistem tersebut masih rendah.

Tingkat adopsi teknologi informasi diduga memiliki hubungan positif dengan tingkat pendidikan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang diduga akan membuat orang tersebut lebih mudah mengadopsi teknologi informasi. Karena pemanfaatan teknologi informasi (terutama komputer dan internet) pada level pendidikan tinggi bukanlah hal yang asing lagi. Hal ini didukung oleh sebuah penelitian yang dilakukan oleh Smith dan Oliver (2000), menurut mereka salah satu kunci bagi lembaga pendidikan tinggi untuk dapat bertahan dalam era persaingan pasar global adalah kemampuan untuk mengadopsi teknologi dalam kegiatan pembelajaran, yang akan meningkatkan fleksibilitas, kemudahan mengakses dan kenyamanan.

Faktor lain yang diduga memiliki hubungan yang positif dengan tingkat adopsi teknologi informasi adalah tingkat pendapatan. Semakin tinggi tingkat pendapatan seseorang diduga akan membuat orang tersebut lebih mudah menerima kemajuan teknologi informasi. Saat ini, seseorang yang ingin menyisihkan sebagian penghasilannya lebih suka untuk menabung uang tersebut di bank daripada menyimpan di rumah. Hal ini memaksa orang tersebut untuk memanfaatkan teknologi informasi. Apalagi sekarang banyak operator perbankan yang menerapkan peraturan bahwa penarikan uang tunai dengan jumlah tertentu melalui kasir (*teller*) akan dikenai biaya, sehingga masyarakat didorong untuk menggunakan ATM.

Penelitian ini mengambil lokasi di kota Depok karena berdasarkan data statistik pendidikan propinsi Jawa Barat tahun 2005, jumlah penduduk kota Depok yang telah menyelesaikan pendidikan tingkat tinggi (Akademi/Universitas) adalah 12,26%¹. Angka ini merupakan angka tertinggi di propinsi Jawa Barat. Data tersebut juga didukung oleh data Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional (BKKBN). Berdasarkan hasil kegiatan pendataan di kota Depok tahun 2006, jumlah kepala keluarga (KK) yang telah menyelesaikan

¹ _____, *Angka Partisipasi Sekolah, Angka Partisipasi Kasar, Angka Partisipasi Murni, dan Pendidikan Yang Ditamatkan Menurut Wilayah dan Kelompok Usia, 2005*, BPS Propinsi Jawa Barat, jabar.bps.go.id.

pendidikan tinggi adalah 46.778 KK atau 15,31% dari jumlah kepala keluarga yang ada (lihat tabel 1.1.).

Tabel 1.1. Jumlah Kepala Keluarga Menurut Tingkat Pendidikan di Kota Depok Tahun 2006

KECAMATAN	JUMLAH KEPALA KELUARGA				JUMLAH
	TIDAK TAMAT SD	TAMAT SD-SLTP	TAMAT SLTA KE ATAS	TAMAT AK/PT	
1. Pancoran Mas	5.220	18.978	23.637	9.016	56.851
2. Beji	3.023	9.390	11.036	5.181	28.630
3. Sukmajaya	3.489	15.715	36.065	11.524	66.793
4. Limo	3.034	10.894	12.626	4.801	31.355
5. Cimanggis	7.424	28.576	32.777	11.991	80.768
6. Sawangan	4.948	15.646	16.328	4.265	41.187
Jumlah	27.138	99.199	132.469	46.778	305.584

Sumber : BKKBN, 2006.

Disamping tingkat pendidikan, faktor lain yang diduga berpengaruh terhadap tingkat adopsi teknologi informasi adalah tingkat pendapatan masyarakat. Tingkat pendapatan seseorang dapat di-proxy dari jumlah aset yang dimilikinya, misalnya dari nilai properti (tanah dan atau bangunan yang dimilikinya). Berdasarkan data Wajib Pajak (WP) PBB menurut golongan Buku Ketetapan (lihat tabel 1.2.), jumlah WP PBB yang memiliki ketetapan PBB di atas Rp 100.000,00² pada tahun 2007 adalah 27,31%³ atau 108.746 WP⁴.

² Wajib Pajak PBB yang memiliki Obyek Pajak Bumi dan Bangunan dengan nilai ketetapan Rp 100.000,00 berarti memiliki taksiran nilai properti sebesar Rp 100.000.000,00. Jumlah tersebut berada diatas Nilai Jual Obyek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP), sehingga dapat dipastikan bahwa wajib pajak yang bersangkutan memiliki kewajiban untuk membayar PBB dan dapat diasumsikan termasuk dalam golongan masyarakat menengah ke atas.

³ % (WP PBB Ketetapan > Rp100.000,00) = % Total - % (WP PBB Ketetapan < Rp100.000,00)
 = 100 % - 72,69 %
 = 27,31 %

⁴ Σ (WP PBB Ketetapan > Rp100.000,00) = Σ Total - Σ (WP PBB Ketetapan < Rp100.000,00)
 = 398.196 - 289.450
 = 108.746

Tabel 1.2. Ketetapan PBB Menurut Golongan Buku Ketetapan di Kota Depok Tahun 2007

Golongan Buku Ketetapan	SPPT*		Keterangan (Ketetapan PBB, Rupiah)
	Jumlah	%	
1. Golongan I	289.450	72,69%	> 0 s/d 100.000
2. Golongan II	95.481	23,98%	> 100.000 s/d 500.000
3. Golongan III	9.126	2,29%	> 500.000 s/d 2.000.000
4. Golongan IV	3.067	0,77%	> 2.000.000 s/d 5.000.000
5. Golongan V	1.072	0,27%	> 5.000.000
	398.196	100,00%	

*SPPT : Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok, 2008.

Fasilitas pelayanan pembayaran elektronik PBB diterapkan di kota Depok pada tahun 2007. Sejak diluncurkan, jumlah wajib pajak yang beralih menggunakan fasilitas tersebut masih sangat kecil, yaitu 10.053 wajib pajak atau hanya 3,64% dari total wajib pajak yang menerima Surat Tanda Terima Setoran (STTS) PBB dan melakukan pembayaran PBB pada tahun 2007 (lihat tabel 1.3.).

Tabel 1.3. Laporan Pembayaran PBB Kota Depok Tahun 2007

No	Jenis Tempat Pembayaran	STTS	%	Pokok Ketetapan (Rp)	%
1	Tempat Pembayaran Non Elektronik	266.304	96,36	39.540.308.505	91,92
2	Tempat Pembayaran Elektronik	10.053	3,64	3.477.953.659	8,08
	Jumlah	276.357	100,00	43.018.262.164	100,00

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok, 2008.

Penerapan sistem pembayaran elektronik PBB dapat mempercepat dan mempermudah proses pembayaran. Sehingga WP tidak perlu antri untuk membayar PBB dan dapat melakukan pembayaran PBB dimana pun selama 7 hari x 24 jam dalam satu minggu. Penerapan sistem pembayaran elektronik PBB, juga dapat

digunakan untuk mencegah terjadinya korupsi dan kolusi antara petugas dan WP, karena penggunaan fasilitas ini dapat meminimalkan kontak langsung antara WP dan petugas pajak.

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor pemerintahan, terutama untuk meningkatkan pelayanan jasa sektor publik, bertujuan untuk menciptakan keadilan, transparansi dan akuntabilitas. Namun masih rendahnya minat masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas tersebut akan menimbulkan efek kontra-produktif pada usaha pemerintah dalam menerapkan prinsip-prinsip tersebut.

Direktorat Jenderal Pajak, khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok, telah menyediakan fasilitas pembayaran elektronik PBB di kota Depok, namun minat wajib pajak untuk menggunakan fasilitas tersebut masih sangat rendah. Untuk mengetahui penyebab masih rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan fasilitas tersebut perlu dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB di kota Depok. Oleh karena itu penulis tertarik mengangkat permasalahan tersebut dan melakukan penelitian dengan judul **"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Di Kota Depok Untuk Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik Pajak Bumi Dan Bangunan"**.

1.3. TUJUAN

Tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak di Kota Depok untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB. Informasi tersebut dapat diperoleh dengan cara melakukan pengamatan menggunakan model penelitian terhadap variabel-variabel

yang diduga berpengaruh terhadap minat wajib pajak di Kota Depok untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB.

1.4. MANFAAT

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bidang Pemerintahan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai proses adopsi teknologi informasi oleh masyarakat, khususnya di wilayah Kota Depok. Sehingga berdasarkan penelitian ini Pemerintah, khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok – Ditjen Pajak, dapat melakukan evaluasi, pengembangan dan penyempurnaan atas pelaksanaan pelayanan pembayaran elektronik PBB.

2. Bidang Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan, memperkaya temuan dari penelitian-penelitian sebelumnya dan hasilnya berguna untuk kajian lebih lanjut bagi para mahasiswa, peneliti dan praktisi yang tertarik dengan pelaksanaan sistem pembayaran elektronik yang diselenggarakan oleh Pemerintah di Indonesia.

1.5. RUANG LINGKUP

Berbagai faktor dapat mempengaruhi Minat Wajib Pajak Di Kota Depok Untuk Melakukan Pembayaran Elektronik PBB. Dalam penelitian ini pengamatan yang akan dilakukan dibatasi pada beberapa faktor, yaitu : Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kesesuaian Teknologi, Sikap Terhadap Penggunaan, Norma Subyektif, Kesanggupan Diri Sendiri, Kondisi Peralatan Pendukung, Kondisi Teknologi Pendukung, dan Persepsi Resiko, sebagai *variabel* pembentuk Minat Untuk Melakukan Pembayaran Elektronik PBB.

Dengan demikian *variabel* lainnya, yang mungkin juga mempengaruhi penerimaan teknologi informasi tidak diamati dalam penelitian ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengamati pengaruh faktor-faktor tertentu terhadap minat wajib pajak di Kota Depok untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB. Dalam penelitian ini tidak diamati penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB yang sesungguhnya (*actual usage*). Pengamatan penggunaan fasilitas pembayaran elektronik yang sesungguhnya membutuhkan waktu yang panjang (menggunakan *longitudinal study*), karena responden akan diminta untuk menjawab pertanyaan kuesioner sebelum melakukan pembayaran PBB, kemudian setelah melakukan pembayaran PBB responden yang sama diminta untuk mengisi kuesioner kembali. Karena adanya keterbatasan waktu dalam penelitian ini, maka diputuskan untuk melakukan pengamatan tentang minat wajib pajak untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB, menggunakan *cross sectional study*.

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Penyusunan tesis akan disajikan dalam enam bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini terdiri atas uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, dan sistematika penulisan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas pembayaran elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang kajian teoritis yang mendasari penelitian, yaitu antara lain adalah konsep mengenai *Electronic Payment (E-Payment)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Theory of Planned Behaviour (TPB)*, dan gabungan antara TAM dan TPB.

3. **Bab III Metodologi Penelitian**

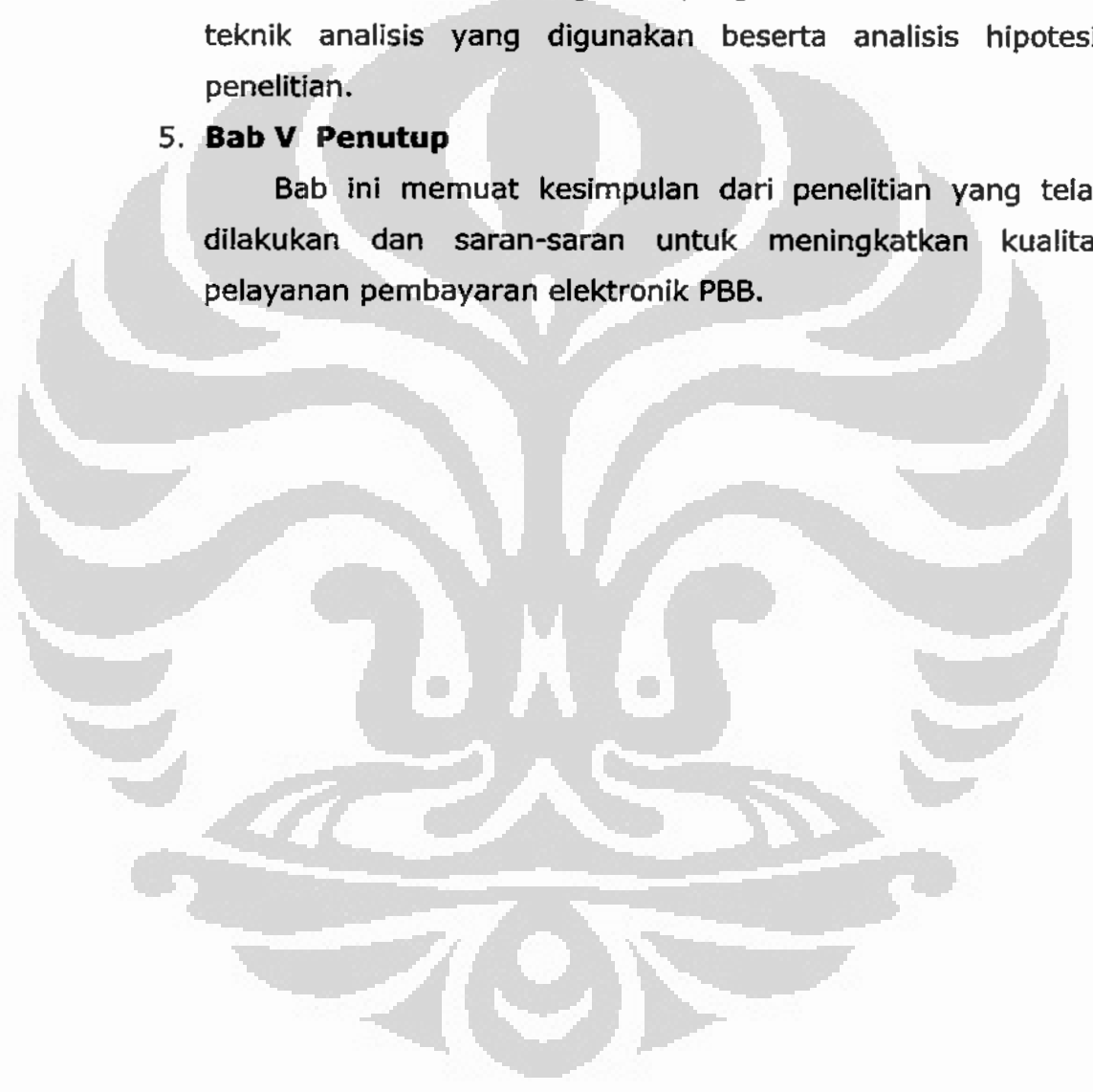
Bab ini berisi penjelasan tentang model konseptual beserta hipotesis-hipotesis yang menyertainya, data dan teknik analisis yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian.

4. **Bab IV Analisis Hasil Penelitian**

Bab ini berisi tentang hasil pengolahan data berdasarkan teknik analisis yang digunakan beserta analisis hipotesis penelitian.

5. **Bab V Penutup**

Bab ini memuat kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran elektronik PBB.



BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Electronic Payment (E-Payment) System*

Sistem pembayaran merupakan bagian utama dari infrastruktur keuangan dalam perekonomian pasar. Jumlah dan ukuran organisasi serta operasi dari kegiatan moneter, perbankan dan sistem pembayaran sangat ditentukan oleh kebutuhan pasar, tentunya dengan pengawasan dari otoritas moneter untuk menjamin terciptanya stabilitas dan keamanan.

Biaya penyelenggaraan pelayanan sistem pembayaran tidaklah murah. Minimal 5 persen atau lebih dari rata-rata nilai pembelian konsumen digunakan untuk membiaya sistem pembayaran. Sementara dalam skala nasional, biaya total sistem pembayaran suatu negara dapat mencapai kurang lebih 3 persen dari nilai GDP-nya (Hancock dan Humphrey, 1998).

Seiring dengan perkembangan dunia internet dan dunia perdagangan elektronik (*e-commerce*) yang sangat pesat, muncul sistem pembayaran baru, yaitu sistem pembayaran elektronik (*e-payment*). *E-Commerce* berkembang dengan pesat karena karakteristik internet yang terbuka, cepat, anonim, digital dan dapat diakses secara global. Karakteristik tersebut sangat mendukung aktivitas dunia bisnis yang *real-time*, termasuk pengiklanan, permintaan, negosiasi, pelelangan, pemesanan dan pembayaran untuk suatu barang tertentu (Yu et. al., 2002).

Besarnya biaya sistem pembayaran elektronik hanya sepertiga hingga setengah dari biaya sistem pembayaran konvensional (Hancock dan Humphrey, 1998). Negara-negara Eropa dapat menghemat kurang lebih 32 milyar dolar dengan mengubah sistem pembayaran *paper-based* ke sistem pembayaran elektronik. Penghematan tersebut juga dilakukan dengan lebih mengandalkan ATM, daripada kantor cabang yang membutuhkan biaya lebih besar, untuk menyediakan uang kas dan berbagai jenis pelayanan perbankan lainnya. (Humphrey, et. al.,

2006). Penghematan biaya yang cukup besar tersebut, mendasari pertimbangan untuk berpindah dari sistem pembayaran konvensional ke sistem pembayaran elektronik.

Namun penggunaan sistem pembayaran elektronik juga bukan berarti telah terbebas dari berbagai permasalahan. Salah satu permasalahan yang perlu mendapat perhatian khusus adalah masalah keamanan (*security*). Masalah keamanan meliputi : keamanan konsumen ketika menyimpan atau mengambil uang; keamanan program aplikasi dan basis data; keamanan selama proses transaksi dan pembayaran; keamanan jaringan internet dan sistem; dan keamanan pada saat dilakukan pemeliharaan dan pengelolaan sistem. Dari seluruh permasalahan keamanan tersebut, keamanan selama proses transaksi dan pembayaran, mendapat perhatian yang cukup besar dari perusahaan dan konsumen (Yu et. al., 2002).

Terlepas dari beragam kelebihan dan kekurangan yang ada, kehadiran *e-payment* di tengah kehidupan masyarakat modern saat ini tak dapat dihindari lagi. Berbagai institusi, baik swasta maupun pemerintah, telah menggunakan fasilitas ini untuk memberikan pelayanannya kepada masyarakat, misalnya untuk kepentingan pembayaran telepon, pembayaran tagihan listrik (PLN), pembelian pulsa *handphone*, pembelian buku dari berbagai *online bookstore*, pembayaran pajak dan beraneka ragam kepentingan lainnya.

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan dukungan masyarakat terhadap penggunaan *e-payment* adalah meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan *e-payment* perlu diketahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap fasilitas *e-payment* dapat digunakan model penelitian *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Theory of Planned Behaviour (TPB)* dan gabungan antara TAM dan TPB.

2.2. Model Penelitian Tingkat Penerimaan Teknologi Informasi

Pengukuran faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan teknologi informasi telah banyak dilakukan di seluruh dunia (Davis et. al., 1989; Taylor dan Todd, 1995a; Taylor dan Todd, 1995b; Szajna, 1996; Chau dan Hu, 2002; Yang dan Yoo, 2004; Arnold et. al., 2006; Fu et. al., 2006; Hsu et. al., 2006; Yi et. al., 2006; Saade et. al., 2007; Nasco et. al., 2007). Model penelitian yang sering digunakan dan telah teruji keandalannya adalah *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Theory of Planned Behavior (TPB)*. Dari ketiga model tersebut TAM merupakan model yang paling banyak digunakan dalam penelitian mengenai tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi informasi.

2.2.1. Technology Acceptance Model (TAM)

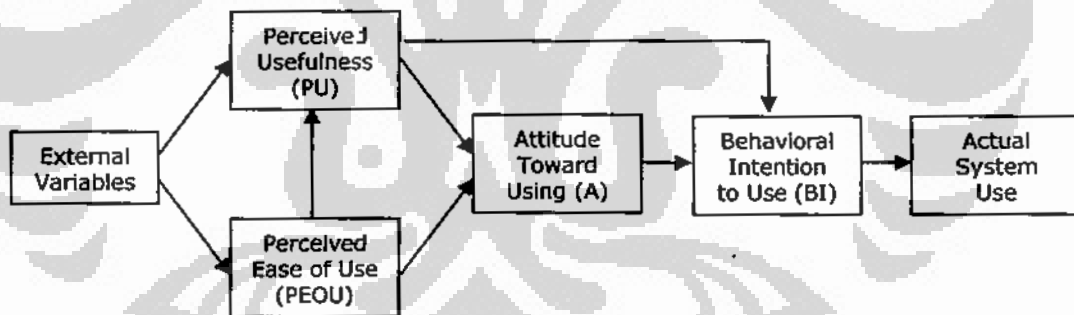
Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh F.D. Davis pada tahun 1986. TAM merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dirancang khusus untuk menjelaskan perilaku manusia dalam pemanfaatan komputer. Namun dalam perkembangannya, model TAM kemudian banyak digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi terutama dalam lingkup suatu organisasi tertentu.

Tujuan dari TAM adalah menjelaskan faktor-faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi informasi secara umum. Selain itu TAM juga dapat menjelaskan variasi perilaku pengguna teknologi informasi dalam ruang lingkup dan keanekaragaman populasi yang sangat luas, namun secara bersamaan mampu memberi penjelasan yang cukup dan didukung secara teoritis. Idealnya, setiap peneliti akan menyukai sebuah model yang tidak hanya mampu untuk melakukan peramalan tetapi juga memberikan penjelasan, sehingga peneliti ataupun praktisi dapat mengidentifikasi mengapa sebuah sistem tidak diterima, dan mampu mengusulkan beberapa langkah perbaikan yang tepat. Oleh karena itu tujuan utama dari TAM adalah memberi

landasan untuk menelusuri pengaruh faktor-faktor eksternal terhadap nilai-nilai yang diyakini oleh diri sendiri, sikap dan tujuan dari pengguna (Davis et. al., 1989).

TAM terdiri atas dua faktor utama, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU), yang sesuai untuk mengukur perilaku adopsi/penerimaan terhadap suatu aplikasi komputer. PU didefinisikan sebagai keyakinan/perasaan subyektif dari calon pengguna bahwa pemanfaatan aplikasi komputer dalam suatu organisasi tertentu akan meningkatkan kinerja. PEOU adalah harapan dari calon pengguna bahwa sistem yang dimaksud akan mudah dipelajari (Davis et. al., 1989). Kedua variabel tersebut akan membentuk sikap seseorang terhadap penggunaan suatu aplikasi komputer (*Attitude Toward Using*, dinotasikan sebagai A). Hubungan antara variabel-variabel yang menyusun model TAM dapat dilihat lebih jelas pada gambar 2.1.

Gambar 2.1. Technology Acceptance Model (TAM)



Sumber : Davis et. al. (1989, hal. 985)

Penggunaan sistem yang sebenarnya (*Actual System Use*) ditentukan oleh *Behavioral Intention to Use* (BI), seperti dalam model TRA. Namun dalam konsep pembentukan BI, model TAM sedikit berbeda dengan model TRA. Dalam model TAM, BI ditentukan oleh variabel *Attitude Toward Using* (A) dan *Perceived Usefulness* (PU) (Davis et. al., 1989). Sementara dalam model TRA, BI ditentukan oleh variabel *Attitude Toward Behavior* dan *Subjective Norm*.

Szajna (1996) melakukan penelitian tentang penggunaan *electronic mail* oleh mahasiswa di Texas Christian University, Amerika Serikat. Hasil dari penelitian tersebut mengkonfirmasi bahwa TAM merupakan model yang tepat untuk memprediksikan minat/keinginan menggunakan sistem informasi. Hasil temuan dari penelitian ini dikombinasikan dengan penelitian-penelitian lainnya di bidang yang sama, menunjukkan bahwa versi asli dari model TAM lebih tepat digunakan daripada versi revisi dari model TAM tersebut. Namun penambahan komponen pengalaman pada versi asli TAM mungkin menunjukkan hasil yang signifikan.

Yang dan Yoo (2004), menggunakan versi pengembangan dari model TAM dengan mempertimbangkan dimensi *affective* dan *cognitive* dari sikap manusia. Kemudian berdasarkan konsep tersebut disusun hipotesis tentang hierarki internal antara keyakinan, sikap *cognitive*, sikap *affective* dan penggunaan sistem informasi. Hasil dari penelitian tersebut menyarankan kepada penelitian yang berikutnya untuk memberikan perhatian lebih besar pada dimensi sikap dalam penelitian sistem informasi, karena pengaruhnya yang cukup besar dalam penggunaan sistem informasi secara individual maupun secara organisasi.

Saade et. al. (2007), melakukan penelitian tentang perilaku manusia dalam pemanfaatan fasilitas multimedia untuk kegiatan belajar-mengajar, dengan menggunakan model TAM. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa TAM adalah model yang solid dan dapat digunakan dalam konteks multimedia dan *e-learning*. Penelitian ini memberi pandangan yang lebih intensif mengenai sistem pembelajaran multimedia dan langkah-langkah penting untuk memahami perilaku pengguna dalam sistem dan model penerimaan multimedia.

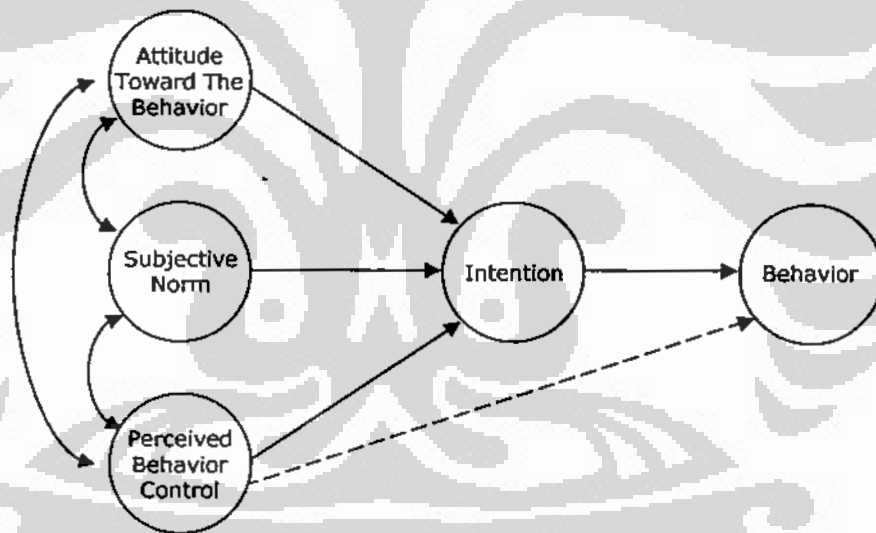
2.2.2. Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah teori yang dirancang untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku manusia dalam suatu

konteks tertentu (Ajzen, 1991). TPB merupakan kelanjutan dari TRA, seperti teori dasar TRA, faktor utama dalam model TPB adalah keinginan/minat (*intention*) seseorang untuk melaksanakan suatu tindakan tertentu (*behavior*). Keinginan dianggap dapat mewakili faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku tersebut. Perbedaan antara keduanya terletak pada penambahan *Perceived Behavior Control* (PBC).

PBC adalah persepsi seseorang tentang kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu perilaku tertentu. Dalam konsep TPB, PBC bersamaan dengan *Intention*, dapat digunakan untuk memprediksi secara langsung apakah suatu perilaku akan tercapai atau tidak (Ajzen, 1991). Gambar 2.2. menunjukkan hubungan antara variabel-variabel yang ada dalam model TPB.

Gambar 2.2. Theory of Planned Behavior (TPB)



Sumber Ajzen (1991, hal. 182)

Dalam sebuah penelitian mengenai minat untuk bekerja sebagai perawat, physiotherapist atau radiografer pada *National Health Service* (NHS) di Inggris, Arnold et. al. (2006), menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara ketiga variabel utama TPB, yaitu sikap (*attitude*), norma subyektif (*subjective norm*) dan *perceived behavioral control* dengan perilaku/tindakan yang akan dilakukan. Sementara dua

variabel tambahan yang lain (yaitu tanggung jawab moral dan identifikasi) tidak menunjukkan hubungan yang kuat.

Penelitian lainnya yang memanfaatkan model TPB adalah penelitian tentang adopsi *e-commerce* oleh para manajer perusahaan kecil dan menengah (*Small-to-Medium-sized Enterprises / SMEs*) di Chile (Nasco et. al., 2007). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel norma subyektif dan sikap terhadap perilaku, secara positif dan signifikan dapat digunakan untuk memprediksikan keinginan pemanfaatan *e-commerce* oleh para manajer SMEs. Sedangkan hubungan antara variabel *Perceived Behavioral Control* (PBC) dan keinginan pemanfaatan *e-commerce* dalam penelitian ini tidak signifikan.

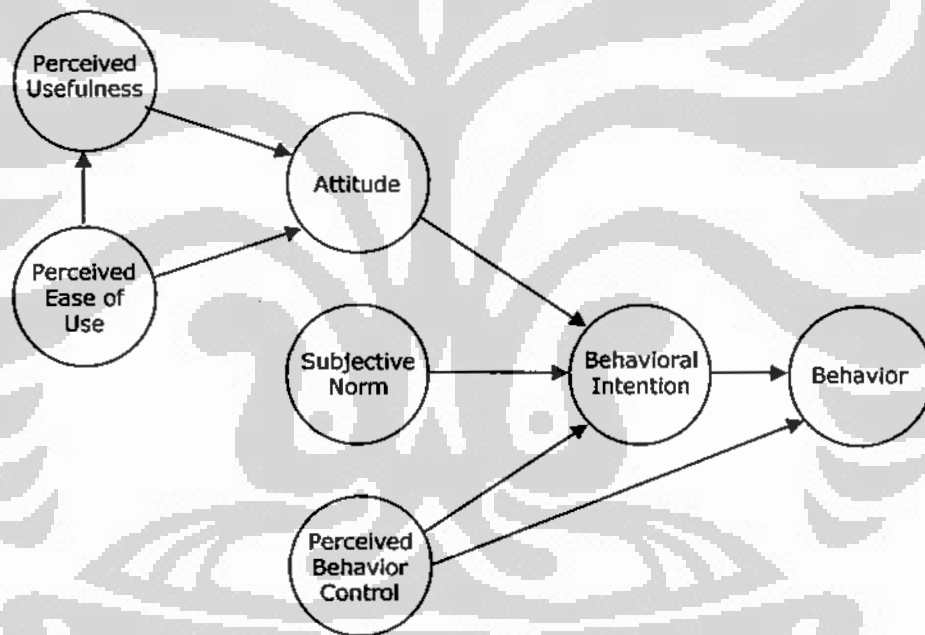
2.2.3. Model Gabungan TAM dan TPB

Model gabungan antara TAM dan TPB pertama kali diperkenalkan oleh Shirley Taylor dan Peter Todd pada tahun 1995. Penggabungan kedua model tersebut dilakukan karena model TAM tidak meliputi faktor sosial dan faktor kontrol yang mempengaruhi perilaku (Taylor dan Todd, 1995a). Karena kebutuhan prediktif dan penggunaan aplikasi secara luas, dalam sebuah penelitian informasi teknologi dan kaitannya dengan bidang psikologi sosial, maka dianggap perlu untuk menambahkan norma subyektif dan *perceived behavioral control* (PBC) ke dalam model TAM. Penambahan tersebut bertujuan untuk menyediakan alat pengujian yang lebih lengkap untuk mengukur faktor-faktor penentu dalam penggunaan teknologi informasi. Sehingga hubungan antara variabel-variabel dalam model gabungan TAM dan TPB dapat dilihat dalam gambar 2.3.

Penelitian yang dilakukan oleh Taylor dan Todd tersebut dilakukan terhadap dua kelompok responden yang berbeda. Kelompok pertama adalah calon pengguna yang telah memiliki pengalaman menggunakan komputer dan kelompok kedua adalah calon pengguna yang tidak memiliki pengalaman menggunakan komputer. Tujuan pertama dari penelitian tersebut adalah menguji model untuk

mengetahui apakah model tersebut dapat memberikan pemahaman yang baik mengenai penggunaan komputer oleh kedua kelompok yang berbeda. Tujuan kedua, adalah membandingkan hubungan spesifik variabel-variabel dalam model, antara dua kelompok calon pengguna yang berbeda. Hasil penelitian menyatakan bahwa model gabungan TAM dan TPB dapat digunakan untuk memahami perilaku dari kelompok calon pengguna yang telah memiliki pengalaman menggunakan komputer dan kelompok calon pengguna yang tidak memiliki pengalaman menggunakan komputer (Taylor dan Todd, 1995a).

Gambar 2.3. Gabungan TAM dan TPB



Sumber diadopsi dari penelitian Taylor dan Todd (1995a, hal. 562).

Penelitian tentang penggunaan teknologi *telemedicine* oleh para dokter di Hongkong, juga memanfaatkan model gabungan TAM dan TPB (Chau dan Hu, 2002). Dalam penelitian tersebut model yang diuji adalah model TAM, TPB dan dekomposisi TPB. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa TAM lebih baik daripada TPB dan

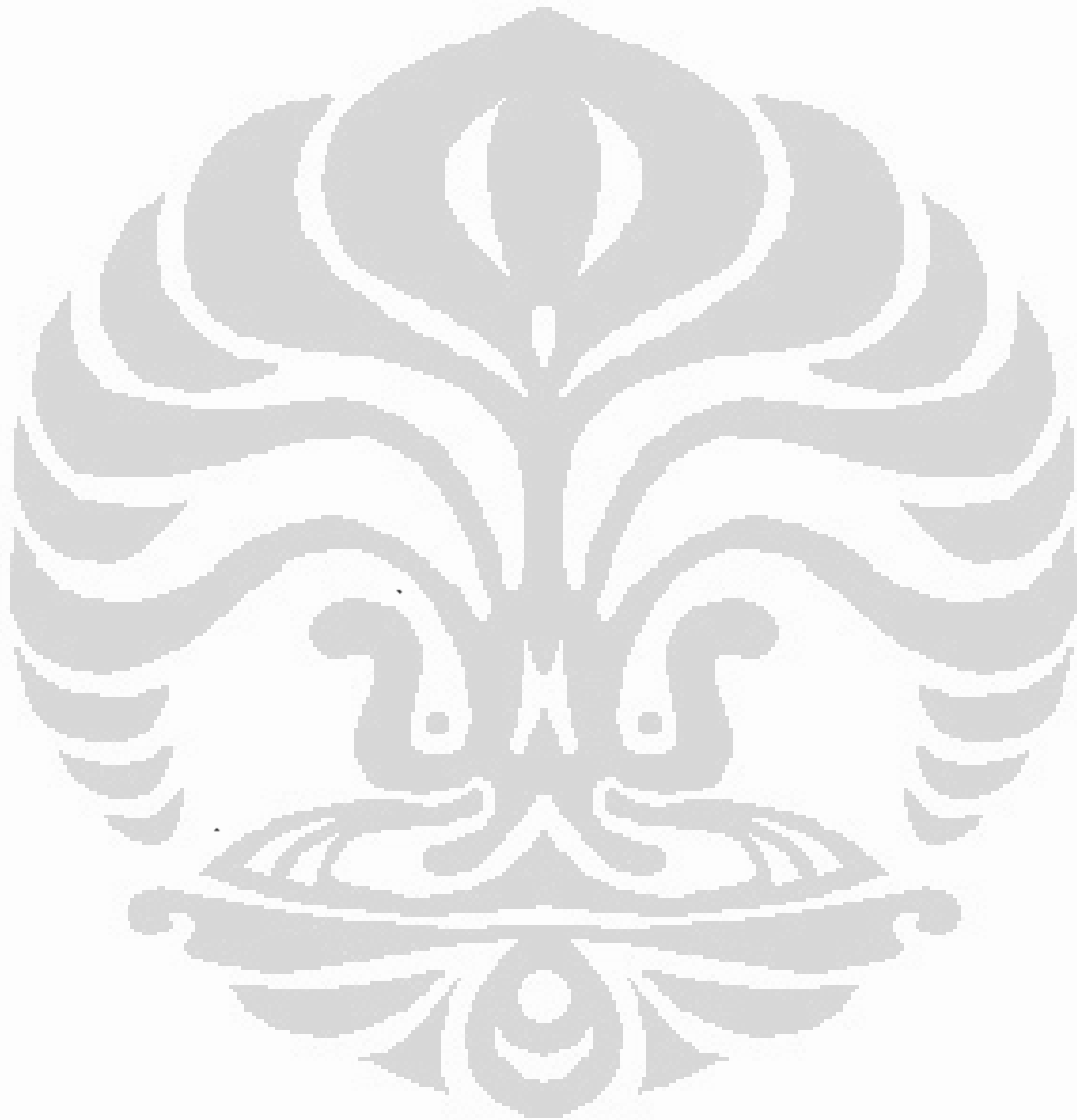
dekomposisi TPB, dalam menjelaskan variasi minat para dokter untuk menggunakan teknologi *telemedicine*.

Penelitian lainnya adalah penelitian tentang penerimaan teknologi *Personal Digital Assistance* (PDA) di kalangan profesional kesehatan menggunakan penggabungan model TAM, TPB dan *Innovation Diffusion Theory* (IDT). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa penggabungan model TAM, TPB dan IDT dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi minat para profesional kesehatan untuk menggunakan PDA (Yi et. al., 2006).

Penelitian yang lain adalah penelitian mengenai pemanfaatan *text message* atau *short message service* untuk pengiriman kupon diskon (*m-coupons*) di Taiwan. Penelitian tersebut menggunakan model penelitian yang diperkenalkan oleh Taylor dan Todd tersebut. Hasilnya menunjukkan bahwa faktor-faktor penting yang mempengaruhi keinginan dan perilaku konsumen dalam menggunakan *m-coupons* adalah sikap terhadap perilaku dan *perceived behavior control*, sedangkan hubungannya dengan norma subyektif tidak terbukti (Hsu et. al., 2006).

Penelitian tentang penerimaan individu terhadap teknologi informasi dalam bidang perpajakan dilakukan di Taiwan, dengan menggunakan model gabungan TAM dan TPB. Wajib pajak di Taiwan mempunyai pilihan metode pelaporan pajak, yaitu secara manual, semi-elektronik (menggunakan barcode), dan elektronik (menggunakan media internet). Penelitian tersebut dilakukan dengan membandingkan minat wajib pajak di Taiwan untuk menggunakan ketiga metode pelaporan tersebut. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa wajib pajak lebih tertarik pada manfaat daripada metode pelaporan pajak dan menyikapi metode-metode yang ada secara wajar. Satu hal yang menarik dari penelitian tersebut adalah adanya perbedaan antara wajib pajak yang menggunakan metode pelaporan manual dan elektronik dalam hal pengaruh variabel persepsi kemudahan penggunaan, norma subyektif dan kesanggupan diri sendiri terhadap minat menggunakan metode tersebut.

Pemahaman terhadap faktor-faktor tersebut akan memperluas pengetahuan tentang proses pengambilan keputusan oleh wajib pajak. Hal ini akan membawa pada perencanaan dan implementasi dari pelayanan *e-government* yang lebih baik (Fu et. al., 2006).



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *exploratory*, dengan tujuan untuk memperoleh wawasan dan pemahaman tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Untuk Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan. Penelitian *exploratory* adalah salah satu jenis penelitian yang mempunyai tujuan utama untuk memperoleh wawasan dan pemahaman tentang permasalahan yang dihadapi oleh peneliti (Maholtra, 2004).

3.2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam sebuah penelitian dapat dibedakan menjadi dua kelompok utama, yaitu data sekunder (*secondary data*) dan data primer (*primary data*). Data sekunder adalah data yang dikumpulkan untuk beberapa kepentingan, selain dari permasalahan yang sedang dihadapi oleh peneliti. Sedangkan data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti khusus untuk permasalahan penelitian yang dihadapinya (Maholtra, 2004).

Dalam penelitian ini digunakan sekaligus kedua sumber data tersebut, yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung melalui pengiriman kuesioner kepada para responden.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok, serta data pendukung lainnya berupa literatur-literatur dan jurnal-jurnal ilmiah yang diperoleh dengan menggunakan *search engine* dan situs-situs internet yang menyediakan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam melaksanakan penelitian ini.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan kelompok atau orang, kejadian atau benda yang menarik peneliti untuk melakukan penelitian (Sekaran, 1999). Pendapat yang lain mengenai populasi adalah agregat dari keseluruhan elemen, yang mempunyai beberapa kesamaan karakteristik umum dan memenuhi seluruh persyaratan untuk tujuan pemecahan permasalahan penelitian (Maholtra, 2004).

Berdasarkan definisi populasi tersebut maka dalam penelitian ini ditetapkan sebagai populasi adalah wajib pajak (WP) PBB yang bertempat tinggal atau berdomisili di wilayah penelitian, yaitu di Kelurahan Pondok Cina, Kemiri Muka, Beji Timur, Depok dan Mekarjaya, Kota Depok, Propinsi Jawa Barat. Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 34.809 WP⁵.

Kerangka sampel adalah representasi dari elemen-elemen populasi yang diteliti. Terdiri atas daftar atau sekumpulan petunjuk untuk mengidentifikasi populasi yang diteliti (Maholtra, 2004). Berdasarkan populasi tersebut disusun kerangka sampel yang memenuhi syarat-syarat berikut ini :

1. Wajib pajak yang memiliki obyek pajak (OP) PBB (perumahan, pertokoan, perkantoran maupun tanah kosong) dengan nilai ketetapan PBB pada tahun 2007, lebih dari Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah). Artinya wajib pajak tersebut memiliki OP PBB dengan taksiran nilai lebih dari Rp 100.000.000,00 (seratus juta rupiah). Nilai tersebut berada diatas Nilai Jual Obyek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) Kota Depok, sehingga wajib pajak yang bersangkutan memiliki kewajiban untuk membayar PBB tahun 2007;
2. Wajib pajak yang bersangkutan belum pernah menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB.

Jumlah wajib pajak yang terdapat dalam kerangka sampel tersebut adalah 14.060 orang⁶.

⁵ Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok, Tahun 2008.

⁶ Idem.

Sampel adalah *subset* dari populasi. Sampel terdiri dari beberapa anggota terpilih dari populasi (Sekaran, 1999). Pendapat lain mengenai sampel adalah sub grup dari populasi yang terpilih untuk digunakan dalam penelitian (Malhotra, 2004). Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah 250 responden. Metode yang digunakan untuk menentukan sampel adalah *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel probabilitas dimana setiap elemen dalam populasi memiliki kemungkinan yang sama untuk terpilih menjadi elemen sampel. Setiap elemen dipilih secara bebas dari pengaruh elemen yang lain dan sampel disusun berdasarkan sebuah prosedur random berdasarkan kerangka sampel yang ada (Malhotra, 2004).

Besarnya sampel ditentukan berdasarkan pendapat bahwa pada umumnya minimum jumlah sampel adalah lima kali jumlah variabel teramati (*observed variable*) yang diamati dan ukuran sampel yang lebih baik adalah yang memiliki rasio 1 banding 10 (Hair et al., 2006). Pendapat lain yang serupa mengenai penentuan ukuran sampel adalah sebagai berikut : Ukuran sampel dalam SEM berjumlah 100 - 200 untuk teknik *Maximum Likelihood Estimation*, atau ukuran sampel minimal tergantung dari jumlah parameter yang diestimasi. Pedomannya adalah 5 - 10 kali jumlah parameter yang diestimasi (Ferdinand, 2002). Dalam penelitian ini perhitungan penentuan ukuran sampel adalah 7×34 variabel teramati = 238 responden dibulatkan menjadi 250 responden. Pembulatan dilakukan untuk mengantisipasi adanya kuesioner yang tidak kembali atau tidak diisi dengan baik dan lengkap.

3.4. MODEL PENELITIAN

Model penelitian yang sering digunakan dan telah teruji kehandalannya adalah *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)* dan Model Gabungan TAM dan TPB.

TRA merupakan model penelitian sosial-psikologi yang telah digunakan secara luas di berbagai bidang ilmu. TRA menjelaskan bahwa keinginan untuk melakukan suatu tindakan/perilaku berhubungan dengan sikap dan keyakinan tertentu, yaitu sikap terhadap perilaku tertentu dan norma subyektif (Fishbein dan Ajzen, 1975). Sikap terhadap perilaku (*attitudes toward the behavior*) merupakan fungsi dari keyakinan tentang konsekuensi perilaku dan evaluasi atas konsekuensi tersebut. Sedangkan norma subyektif (*subjective norm*) adalah keyakinan seseorang bahwa orang-orang yang relevan untuk dijadikan teladan, berpendapat bahwa dia seharusnya atau tidak seharusnya melakukan suatu tindakan tertentu.

TAM merupakan adaptasi dari TRA, yang secara khusus dipakai untuk menjelaskan perilaku manusia dalam pemanfaatan komputer (Davis, 1989). Namun dalam perkembangannya model TAM kemudian banyak digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi terutama dalam lingkup suatu organisasi tertentu. Teori TAM menjelaskan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi proses penerimaan teknologi, yaitu persepsi manfaat dari teknologi dan persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi.

Dalam perkembangan selanjutnya, diketahui bahwa variabel sikap terhadap perilaku dan norma subyektif saja tidak cukup untuk menjelaskan secara menyeluruh alasan mengapa seseorang mengerjakan atau tidak mengerjakan suatu perilaku tertentu. Masih ada variabel lain yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Untuk mengatasi keterbatasan kedua variabel utama TRA tersebut, dikembangkan model *Theory of Planned Behavior* (TPB). TPB merupakan kelanjutan dari TRA, seperti teori TRA, faktor utama dalam model TPB adalah keinginan/minat seseorang untuk melaksanakan suatu tindakan tertentu. Keinginan dianggap dapat mewakili faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku tersebut. Perbedaan antara TRA dan TPB, adalah penambahan variabel *Perceived Behavior Control* (PBC) pada model TPB. Sehingga TPB

terdiri atas *attitude toward the behavior, subjective norm, perceived behavior control, intention* dan *behavior* (Ajzen, 1991).

Diantara ketiga model penelitian tersebut (TRA, TAM dan TPB), TAM merupakan model penelitian yang telah digunakan secara luas dalam bidang sistem informasi, karena sifatnya yang mudah dipahami dan sederhana. Namun model TAM juga memiliki kekurangan, dalam berbagai penelitian tidak keseluruhan hubungan yang ada dapat dibuktikan. Terdapat banyak variasi pengaruh yang diprediksikan dalam berbagai penelitian dengan tipe pengguna dan sistem yang berbeda (King dan He, 2006).

Kelemahan yang lain dari model TAM adalah model tersebut dirancang untuk digunakan dalam suatu organisasi tertentu. Ketika digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi informasi secara luas, maka kedua *variabel* utama TAM menjadi kurang relevan untuk digunakan. Hal ini terjadi karena masyarakat bersifat lebih homogen daripada anggota suatu organisasi tertentu. Oleh karena itu muncul inisiatif untuk menggabungkan model TAM dengan model TPB, sehingga diperoleh model penelitian yang lebih baik.

Model gabungan antara TAM dan TPB pertama kali diperkenalkan oleh Shirley Taylor dan Peter Todd pada tahun 1995. Penggabungan kedua model tersebut dilakukan karena model TAM tidak meliputi faktor sosial dan faktor kontrol yang mempengaruhi perilaku (Taylor dan Todd, 1995a).

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model gabungan TAM dan TPB. Model tersebut merupakan replikasi dari model penelitian yang digunakan oleh Fu et. al. (2006), dengan penambahan variabel Sikap Terhadap Penggunaan / *Attitude Toward Using* (A) dan modifikasi variabel Kesesuaian Teknologi / *Compatibility* (C).

Penambahan variabel A dilakukan karena beberapa penelitian terdahulu (Taylor dan Todd, 1995a ; Chau dan Hu, 2002 ; Hsu et. al.,

2006 ; Lin, 2007) menunjukkan bahwa variabel A merupakan prediktor yang baik untuk variabel BI.

Perbedaan yang lain dari model penelitian yang digunakan oleh Fu et. al. (2006), adalah variabel C yang secara langsung mempengaruhi variabel PU dan PEU, kemudian secara tidak langsung mempengaruhi BI. Pada model penelitian ini variabel C bersama-sama dengan variabel PU dan PEU secara langsung mempengaruhi variabel A, kemudian secara tidak langsung mempengaruhi variabel BI. Pengaruh variabel C secara langsung terhadap variabel A telah terbukti secara cukup signifikan pada beberapa penelitian terdahulu (Hsu et. al., 2006; Lin, 2007).

Secara keseluruhan variabel yang diamati dalam penelitian ini adalah (lihat gambar 3.1.) :

1. Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB/
Behavior Intention (BI).

Minat menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB adalah pernyataan psikologis individu secara sadar, mengenai keinginannya untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB.

2. Persepsi Manfaat / *Perceived Usefulness (PU)*.

Persepsi manfaat adalah pendapat subyektif seseorang yang menyatakan bahwa fasilitas pembayaran elektronik PBB akan meningkatkan kinerjanya.

3. Persepsi Kemudahan Penggunaan/ *Perceived Ease of Use (PEU)*.

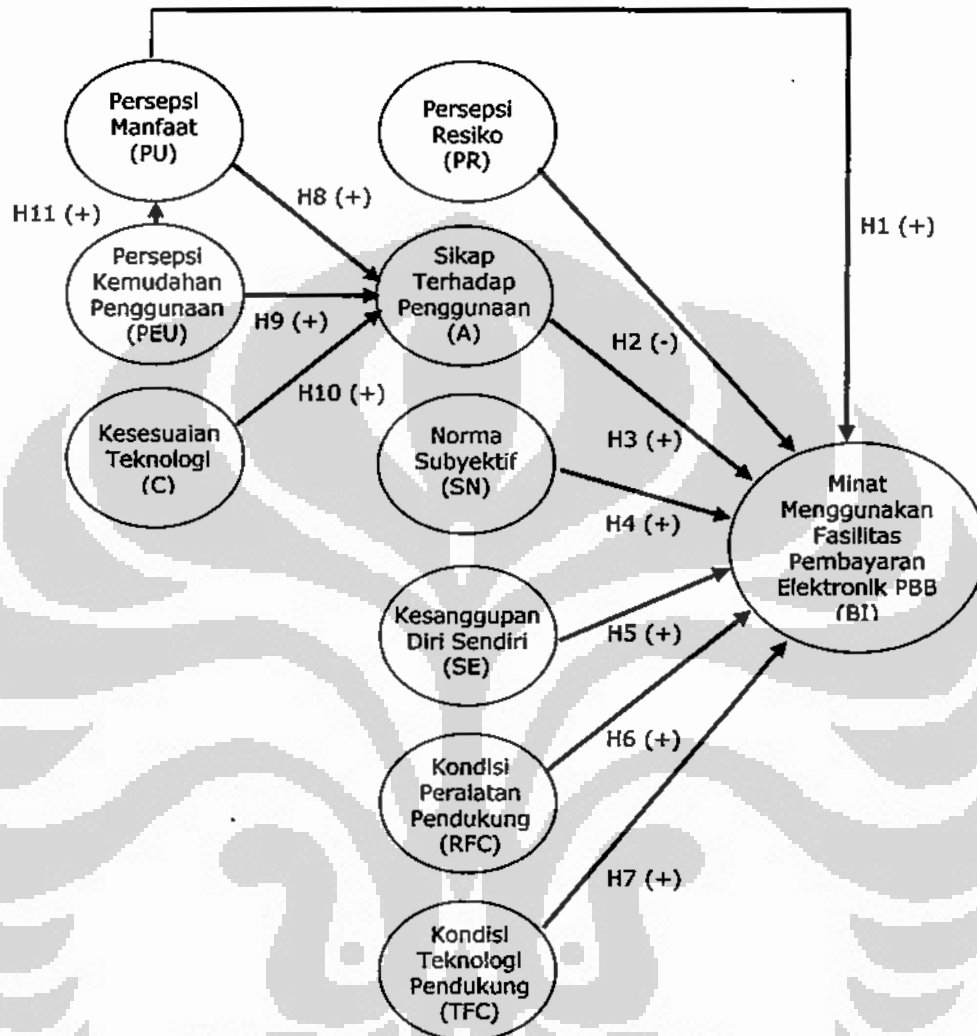
Persepsi kemudahan penggunaan adalah harapan seseorang tentang fasilitas pembayaran elektronik PBB akan mudah digunakan.

4. Kesesuaian Teknologi / *Compatibility (C)*.

Kesesuaian teknologi adalah harapan seseorang bahwa fasilitas pembayaran elektronik PBB akan sesuai dengan pengalaman, pekerjaan dan kebutuhannya.

5. Sikap Terhadap Penggunaan / *Attitude Toward Using (A)*.
Sikap terhadap penggunaan adalah refleksi perasaan positif seseorang terhadap penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB.
6. Norma Subyektif / *Subjective Norm (SN)*.
Norma subyektif adalah pendapat dari orang-orang yang dihormati atau dianggap penting (misalnya : pendapat dari orang tua, guru, dosen, dll.) mengenai fasilitas pembayaran elektronik PBB.
7. Kesanggupan Diri Sendiri / *Self-Efficacy (SE)*.
Kesanggupan diri sendiri adalah gagasan yang muncul dari dalam diri seseorang mengenai kemampuannya untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB.
8. Kondisi Peralatan Pendukung / *Resources Facilitating Conditions (RFC)*.
Kondisi peralatan pendukung adalah ketersediaan peralatan untuk mendukung penggunaan fasilitas pembayaran sistem pembayaran elektronik PBB.
9. Kondisi Teknologi Pendukung / *Technology Facilitating Conditions (TFC)*,
Kondisi teknologi pendukung adalah ketersediaan sarana pendukung untuk mengatasi permasalahan-permasalahan teknologi yang mungkin muncul dalam penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB.
10. Persepsi Resiko / *Perceived Risk (PR)*.
Persepsi resiko adalah pendapat seseorang tentang ketidakpastian dan konsekuensi yang merugikan dari penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB.

Gambar 3.1. Model Penelitian



Atau dalam bentuk model persamaan struktural sebagai berikut :

$$BI = PU + PR + A + SN + SE + RFC + TFC + \zeta$$

$$A = PU + PEU + C + \zeta$$

$$PU = PEU + \zeta$$

Keterangan :

ζ = latent errors in equations

3.5. HIPOTESIS PENELITIAN

Ada beberapa hipotesis yang dikembangkan dan diuji dalam penelitian ini, yaitu :

3.5.1. Hubungan Persepsi Manfaat (PU) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

Persepsi Manfaat diduga berpengaruh secara langsung terhadap minat untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat subyektif seseorang, yang menyatakan bahwa fasilitas pembayaran elektronik PBB dapat meningkatkan kinerja, akan mendorong keinginannya untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB.

Hubungan langsung antara variabel PU dan BI telah banyak dipelajari dalam berbagai macam penelitian mengenai adopsi informasi teknologi (Taylor dan Todd, 1995b; Chau dan Hu, 2002; Yi et. al., 2006; Fu et. al., 2006). Salah satunya adalah penelitian mengenai pemanfaatan *Computing Information Resource Center* oleh para mahasiswa di *School of Business, Queen's University, Kingston, Ontario, Canada* (Taylor dan Todd, 1995b). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel PU berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel BI.

Penelitian yang lain dilakukan di Hong Kong tentang penerimaan para dokter terhadap teknologi *telemedicine* (Chau dan Hu, 2002). Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan adanya pengaruh positif yang kuat dan signifikan dari variabel PU terhadap BI.

Penelitian yang lain mengenai pemanfaatan teknologi PDA di kalangan profesional yang bergerak di bidang kesehatan di Amerika Serikat (Yi et. al., 2006), juga

menunjukkan bahwa variabel PU berpengaruh secara positif dan sangat signifikan terhadap variabel BI.

Penelitian tentang pemanfaatan media elektronik (internet) untuk melakukan kewajiban pelaporan pajak (*e-filling*) pernah dilakukan di Taiwan (Fu et. al., 2006). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa PU merupakan variabel prediktor bagi BI yang paling signifikan.

Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian tersebut, maka disusun hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Persepsi Manfaat (PU) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

3.5.2. Hubungan Persepsi Resiko (PR) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

Persepsi Resiko diduga akan berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB. Hal ini menunjukkan bahwa ketidakpastian dan konsekuensi yang merugikan dari penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB akan mendorong seseorang untuk tidak menggunakan fasilitas tersebut.

Hubungan antara PR dan BI telah diteliti dalam beberapa penelitian terdahulu (Fu et. al., 2006; Im et. al., 2007). Dalam penelitian tentang pemanfaatan teknologi internet untuk pelaporan pajak (*e-filling*) di Taiwan (Fu et. al., 2006), variabel PR dijadikan *antecedent* dari BI. Namun hasil penelitian membuktikan bahwa variabel PR tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel BI. Dalam penelitian lain mengenai efek dari persepsi resiko dan tipe teknologi terhadap penerimaan teknologi oleh pengguna (Im et. al., 2007), diuji berbagai konsep alternatif hubungan antara variabel PR dan BI. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa ketika PR dijadikan

variabel moderator dari PU dan PEU, maka PR berpengaruh negatif dan mampu menjelaskan BI secara lebih baik.

Dalam penelitian ini ditetapkan untuk menjadikan variabel PR sebagai *antecedent* dari variabel BI. Dengan alasan adanya persamaan subyek penelitian dengan subyek penelitian Fu et. al. (2006), yaitu masyarakat Taiwan, khususnya wajib pajak. Sedangkan subyek penelitian Im et. al. (2007) adalah mahasiswa S1 dan S2 di universitas Northeastern, Amerika Serikat. Perbedaan subyek penelitian tersebut tentunya akan memberikan hasil yang berbeda dalam menyikapi resiko yang mereka hadapi. Berdasarkan hal-hal tersebut maka disusun hipotesis berikut ini:

H₂ : Persepsi Resiko (PR) berpengaruh negatif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

3.5.3. Hubungan Sikap Terhadap Penggunaan (A) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

Sikap terhadap penggunaan (A) diduga akan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB. Hal ini menunjukkan bahwa refleksi perasaan positif seseorang akan membuatnya ingin menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB tersebut.

Hubungan antara variabel A dan BI telah banyak dipelajari, terutama dalam penelitian yang menggunakan model penelitian TAM atau TPB. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa variabel A berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel BI (Taylor dan Todd, 1995a; Chau dan Hu, 2002; Hsu et. al., 2006; Lin, 2007). Namun dalam penelitian yang lain juga diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan hubungan antara variabel A dan BI yang tidak signifikan (Taylor dan Todd, 1995b).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka disusun hipotesis berikut ini :

H₃ : Sikap Terhadap Penggunaan (A) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

3.5.4. Hubungan Norma Subyektif (SN) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

Norma subyektif diduga akan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB. Misalnya apabila si A berpendapat bahwa seharusnya si B menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB, maka pendapat tersebut akan mempengaruhi keinginan si B untuk menggunakan fasilitas tersebut.

Pengaruh dari pendapat orang lain tersebut diharapkan dapat menumbuhkan minat dari calon pengguna yang tidak memiliki pengalaman dalam menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB. Namun dalam beberapa penelitian tentang hubungan variabel SN dengan BI yang pernah dilakukan, tidak diperoleh hasil yang signifikan atau menunjukkan hubungan yang sangat lemah (Taylor dan Todd, 1995b; Chau dan Hu, 2002; Hsu et. al., 2006; Fu et. al., 2006; Lin, 2007). Hanya sedikit penelitian menunjukkan hubungan antara variabel SN dan BI yang signifikan (Taylor dan Todd, 1995a; Yi et. al., 2006).

Dalam konteks budaya Indonesia, SN diduga akan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap BI. Sehingga hipotesis yang disusun dan akan diuji dalam penelitian ini adalah :

H₄ : Norma Subyektif (SN) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

3.5.5. Hubungan Kesanggupan Diri Sendiri (SE) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

Pada umumnya penelitian yang menggunakan model penelitian TPB atau gabungan TAM dan TPB tidak mengamati hubungan antara variabel kesanggupan diri sendiri (SE) dan minat menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB (BI) secara langsung (Taylor dan Todd, 1995a; Hsu et. al., 2006; Lin, 2007). Namun variabel SE mempengaruhi BI melalui variabel *Perceived Behavioral Control* (PBC).

Dalam penelitian ini diduga variabel SE akan berpengaruh positif terhadap variabel BI. Artinya gagasan positif yang muncul dalam diri seseorang mengenai kemampuannya untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB akan mendorong keinginannya untuk menggunakan fasilitas tersebut.

Oleh karena itu hipotesis kelima yang dikembangkan dan diuji dalam penelitian ini adalah :

H₅ : Kesanggupan Diri Sendiri (SE) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

3.5.6. Hubungan Kondisi Peralatan Pendukung (RFC) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

RFC (misalnya peralatan komputer pendukung) merupakan salah satu faktor dari luar individu yang mempengaruhi minat menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB. Dalam penelitian ini diduga RFC berhubungan positif dengan BI. Dimana ketersediaan peralatan pendukung untuk mengakses fasilitas pembayaran elektronik PBB dalam kondisi yang baik dan cukup, akan mendorong peningkatan dalam penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB.

Dalam sebuah penelitian mengenai pemanfaatan *Computer Resource Center* oleh para mahasiswa di *School of Business, Queen's University, Kingston, Ontario, Canada*, (Taylor dan Todd, 1995a), variabel RFC merupakan *antecedent* dari PBC. Hasil dari penelitian tersebut membuktikan bahwa variabel RFC memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap BI.

Dalam penelitian ini variabel RFC diamati hubungannya secara langsung dengan BI, hal ini sama dengan model penelitian yang digunakan oleh Fu et. al. (2006) dan dari hasilnya dapat diketahui bahwa RFC tidak berpengaruh secara signifikan terhadap BI. Namun dalam penelitian ini dekomposisi PBC tetap dipertahankan karena hal tersebut akan membuat hubungan antar variabel menjadi lebih jelas dan lebih mudah dipahami.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dalam penelitian ini disusun hipotesis sebagai berikut :

H₆ : Kondisi Peralatan Pendukung (RFC) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

3.5.7. Hubungan Kondisi Teknologi Pendukung (TFC) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

TFC merupakan faktor dari luar individu lainnya yang dapat mempengaruhi minat menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB. Dalam penelitian ini, variabel TFC diduga akan berpengaruh positif terhadap variabel BI. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana pendukung untuk mengatasi permasalahan-permasalahan teknologi akan mendorong keinginan seseorang untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB.

Penelitian yang dilakukan oleh Taylor dan Todd (1995a), menjadikan TFC sebagai *antecedent* dari PBC, bersama-sama dengan SE dan RFC. Namun hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa TFC tidak memiliki hubungan tidak langsung yang signifikan dengan BI.

Hasil penelitian tentang minat penggunaan media internet untuk melaporkan kewajiban pajak di Taiwan (Fu et. al., 2006), menggunakan model penelitian yang menghubungkan variabel TFC dan BI secara langsung. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan yang lemah namun signifikan antara variabel TFC dan BI. Walaupun demikian dalam penelitian ini dekomposisi faktor-faktor Perceived Behavioral Control (PBC) tetap dipertahankan untuk memperjelas variabel yang digunakan sehingga hasilnya akan lebih mudah dipahami.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis ketujuh yang disusun dalam penelitian ini adalah :

H₇ : Kondisi Teknologi Pendukung (TFC) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

3.5.8. Hubungan Persepsi Manfaat (PU) dan Sikap Terhadap Penggunaan (A).

Persepsi manfaat (PU) yang diduga berkaitan positif dengan pemanfaatan suatu teknologi akan berpengaruh positif pula pada sikap terhadap penggunaan (A) dari teknologi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat subyektif seseorang yang menyatakan bahwa fasilitas pembayaran elektronik PBB akan meningkatkan kinerjanya dapat mendorong orang tersebut bersikap positif terhadap minat menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB.

Hal ini terbukti dari hasil penelitian dari Taylor dan Todd (1995a dan 1995b), dalam kedua penelitian tersebut variabel PU berpengaruh positif dan signifikan terhadap A.

Dalam sebuah penelitian mengenai pemanfaatan teknologi telemedicine oleh para dokter variabel PU merupakan variabel yang paling penting dalam mempengaruhi sikap para dokter untuk menerima teknologi tersebut (Chau dan Hu, 2002). Variabel PU juga terbukti menjadi variabel yang paling signifikan dalam mempengaruhi sikap konsumen untuk menggunakan *m-coupon* (Hsu et. al., 2006). Dalam penelitian lainnya mengenai minat konsumen untuk berbelanja secara online, variabel PU terbukti sebagai faktor yang paling signifikan mempengaruhi A (Lin, 2007).

Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis kesepuluh dalam penelitian ini adalah :

H₈ : Hubungan Persepsi Manfaat (PU) berpengaruh positif terhadap Sikap Terhadap Penggunaan (A).

3.5.9. Hubungan Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU) dan Sikap Terhadap Penggunaan (A).

Persepsi kemudahan penggunaan (PEU) diduga akan berpengaruh positif pada sikap terhadap penggunaan (A). Hal ini menunjukkan bahwa harapan seseorang bahwa fasilitas pembayaran elektronik PBB akan mudah digunakan dapat membuat orang tersebut memiliki perasaan positif terhadap fasilitas tersebut.

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan telah membuktikan hubungan dari variabel PEU dan A (Hsu et. al., 2006; Lin, 2007). Penelitian mengenai penggunaan *m-coupon*, membuktikan bahwa variabel PEU berpengaruh positif pada variabel A (Hsu et. al., 2006). Penelitian lainnya mengenai minat konsumen untuk berbelanja secara online, membuktikan

bahwa variabel PEU merupakan variabel yang paling lemah mempengaruhi A, namun masih signifikan (Lin, 2007).

Sementara di lain pihak ada juga penelitian yang membuktikan bahwa variabel PEU tidak berpengaruh secara signifikan terhadap A (Taylor dan Todd, 1995a; Taylor dan Todd, 1995b; Chau dan Hu, 2002).

Oleh karena itu hipotesis yang dapat disusun dari penjelasan di atas adalah :

H₉ : Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU) berpengaruh positif terhadap Sikap Terhadap Penggunaan (A).

3.5.10. Hubungan Kesesuaian Teknologi (C) dan Sikap Terhadap Penggunaan (A).

Teknologi yang sesuai dengan pengalaman, pekerjaan dan kebutuhan calon pengguna akan mendorong calon pengguna tersebut untuk bersikap positif terhadap penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB. Penelitian mengenai penggunaan *m-coupon* merupakan bukti dari pengaruh positif dari variabel C terhadap A (Hsu et. al., 2006). Penelitian lainnya mengenai minat konsumen untuk berbelanja secara online menunjukkan bahwa C berpengaruh secara cukup signifikan terhadap A (Lin, 2007).

Namun juga dapat ditemui beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa variabel C tidak berpengaruh secara signifikan terhadap A (Taylor dan Todd, 1995a; Fu et. al., 2006).

Penjelasan mengenai hubungan antara variabel C dan A, dapat dirangkum dan disusun menjadi hipotesis penelitian berikut ini :

H₁₀ : Kesesuaian Teknologi (C) berpengaruh positif terhadap Sikap Terhadap Penggunaan (A).

3.5.11. Hubungan Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU) dan Persepsi Manfaat (PU).

Kemudahan Penggunaan (PEU) diduga akan berpengaruh secara positif terhadap Persepsi Manfaat (PU). Karena harapan seseorang tentang kemudahan teknologi yang akan digunakan dapat meningkatkan kinerjanya, sehingga orang tersebut akan memperoleh manfaat dari penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB.

Sebuah penelitian mengenai pemanfaatan media internet dalam melakukan pelaporan kewajiban pajak, membuktikan bahwa PEU merupakan variabel yang cukup signifikan dalam menjelaskan PU (Fu et. al., 2006). Demikian hipotesis mengenai hubungan antara variabel PEU dan PU yang dapat disusun adalah :

H₁₁ : Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU) berpengaruh positif terhadap Persepsi Manfaat (PU).

Kesebelas hipotesis tersebut merupakan dugaan awal sementara yang akan digunakan untuk menjelaskan kemungkinan hubungan antara variabel-variabel yang diuji secara signifikan. Pada tahap analisis hipotesis-hipotesisnya akan diuji kebenarannya.

3.6. Penelitian Pendahuluan

Penelitian pendahuluan dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner pendahuluan kepada para responden. Kuesioner tersebut terdiri atas dua bagian, bagian pertama berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai data pribadi responden. Sementara bagian kedua berisi 34 buah pertanyaan yang mewakili 34 variabel teramati atau 10 variabel laten yang akan diamati dalam penelitian ini.

Teknik penyebaran kuesioner pendahuluan yang digunakan adalah sistim *convenience sampling*. Jumlah kuesioner yang

disebarkan sebanyak 35 set kuesioner. Dari 35 set kuesioner tersebut yang kembali dan diisi dengan lengkap adalah 27 set kuesioner.

Kemudian dilakukan pengujian awal (*pretest*) terhadap kuesioner pendahuluan tersebut menggunakan software SPSS 12. Pada tahap ini dilakukan uji reliabilitas (*reliability*) dan validitas (*validity*). Pengukuran reliabilitas bertujuan untuk mengetahui stabilitas dan konsistensi instrumen pengukuran dalam mengukur konsep dan membantu untuk menilai kesesuaian (*goodness*) dari pengukuran (Sekaran, 1999). Sementara uji validitas bertujuan untuk memastikan kemampuan dari skala pengukuran untuk mengukur konsep yang akan diteliti (Sekaran, 1999).

3.7. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data primer adalah *Mail Survey*, yaitu kuesioner dikirimkan kepada responden dengan memanfaatkan jasa pos. Daftar nama dan alamat responden diperoleh sesuai prosedur yang telah dibahas dalam sub bab 3.3. mengenai populasi dan sampel. Pengiriman dilakukan secara bertahap selama satu minggu

Kurang lebih dua minggu setelah pengiriman kuesioner kepada responden dimulai, akan dilakukan konfirmasi melalui telepon. Daftar nomor telepon responden diperoleh dengan cara mencocokkan daftar nama dan alamat responden dengan buku petunjuk nomor telepon wilayah Kota Depok.

Setelah kuesioner dikirim ke alamat responden dan dilakukan konfirmasi melalui telepon pada alamat responden yang bersangkutan, apabila jumlah responden yang mengembalikan kuesioner masih cukup rendah, maka akan dilakukan pengambilan kuesioner yang telah disebarikan kepada responden secara langsung di alamat yang bersangkutan.

Data sekunder diperoleh dengan melakukan studi literatur di perpustakaan yang ada di lingkungan Universitas Indonesia. Studi

literatur juga dilakukan dengan memanfaatkan fasilitas internet untuk mengakses *website* jurnal-jurnal ilmiah terkemuka di dunia (seperti *jstor, elsevier, prequest* dan *ebsco*).

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert (*likert scale*). Ada beberapa jenis skala likert yang biasa digunakan yaitu : 1 s/d 7, 1 s/d 9, dan 0 s/d 4. Semua skala dengan jumlah pilihan respon ganjil tersebut memiliki nilai tengah (yaitu netral atau tidak tahu). Juga dimungkinkan untuk menggunakan skala likert yang memiliki jumlah pilihan respon genap tanpa pilihan nilai netral atau tidak tahu. Dalam situasi seperti ini, responden dipaksa untuk memutuskan apakah mereka lebih cenderung pada pilihan setuju atau tidak setuju untuk setiap item pertanyaan (Trochim, 2006).

Berdasarkan pendapat tersebut dan untuk mencegah terjadinya *central tendency* pada nilai tengah (pilihan netral atau tidak tahu), maka dipilih skala likert yang memiliki jumlah pilihan respon genap, yaitu 6. Pilihan respon tersebut adalah: (1) sangat tidak setuju; (2) tidak setuju; (3) agak tidak setuju; (4) agak setuju; (5) setuju; dan (6) sangat setuju.

3.8. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengujian terhadap model penelitian dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) atau biasa juga disebut *Analysis of moment structures*. Analisis statistik ini mengestimasi beberapa regresi yang terpisah tapi saling berhubungan secara bersamaan (*simultaneously*). Berbeda dengan analisis regresi, dalam *Structural Equation Modeling* bisa terdapat beberapa variabel dependen, dan variabel dependen ini bisa menjadi variabel independen bagi variabel dependen yang lain.

Menurut Hair et. al. (2004), SEM adalah sebuah teknik statistik multivariat yang menggabungkan aspek-aspek dalam regresi berganda (yang bertujuan untuk menguji hubungan dependen) dan analisis faktor (yang menyajikan *unmeasured concepts-factors with multiple*

variables) yang dapat digunakan untuk memperkirakan serangkaian hubungan dependen yang saling mempengaruhi secara bersama-sama.

Variabel-variabel teramati (indikator-indikator) menggambarkan satu variabel laten tertentu (*latent dimension*). Sebagai suatu metode pengujian yang menggabungkan faktor analisis, analisis lintasan dan regresi. SEM lebih merupakan metode *confirmatory* dari pada *exploratory*, yang bertujuan mengevaluasi *proposed dimensionality* yang diajukan dan yang berasal dari penelitian sebelumnya dengan cara melihat dan menguji model hubungan dimensi-dimensi tersebut. Dengan pemahaman ini, SEM dapat digunakan sebagai alat untuk mengkonfirmasi *pre-knowledge* yang telah diperoleh sebelumnya.

Salah satu tujuan dari penelitian adalah mengamati pengaruh kesembilan variabel yang telah dipilih (lihat sub bab 1.2. tentang Perumusan Masalah) terhadap variabel minat menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB (BI). Diduga kesembilan variabel tersebut akan berpengaruh secara bersama-sama, baik langsung maupun tidak langsung, terhadap variabel BI. Dengan demikian penggunaan SEM dalam penelitian ini sangatlah tepat.

Seperti yang telah dibahas dalam sub bab 3.7 tentang Metode Pengumpulan Data, data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data ordinal yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden. Pada umumnya, dalam SEM, jika jumlah kategori dari sebuah variabel lebih besar dari dua, maka variabel tersebut diperlakukan sebagai variabel kontinu (Byrne, dikutip dalam Wijanto, 2006). Maka sebelum dilakukan pengolahan data, seluruh variabel diubah menjadi variabel kontinu. Kemudian untuk mengantisipasi ketidaknormalan variabel kontinu dilakukan prosedur normalisasi variabel.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak Lisrel 8.30. Sedangkan metode estimasi yang digunakan untuk melakukan pengolahan data adalah *Maximum Likelihood*. Metode estimasi tersebut merupakan metode estimasi yang paling banyak

digunakan untuk pengolahan data dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM).

Prosedur SEM yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Two Step Approach*, yang terdiri atas :

1. Tahap Pertama (Estimasi Model Pengukuran)

Sebuah model *hybrid* (model yang lengkap, terdiri atas variabel laten dan variabel teramati) dispesifikasikan sebagai model CFA (*Confirmatory Factor Analysis*). Kemudian dilakukan analisis kecocokan model dengan data, untuk memperoleh model dengan validitas dan reliabilitas yang baik. Yaitu dengan cara menghilangkan variabel-variabel teramati yang tidak signifikan ($t\text{-values} < 1,96$), atau signifikan tetapi nilai *standardized loading factor*-nya lebih kecil dari 0,7 atau 0,5.

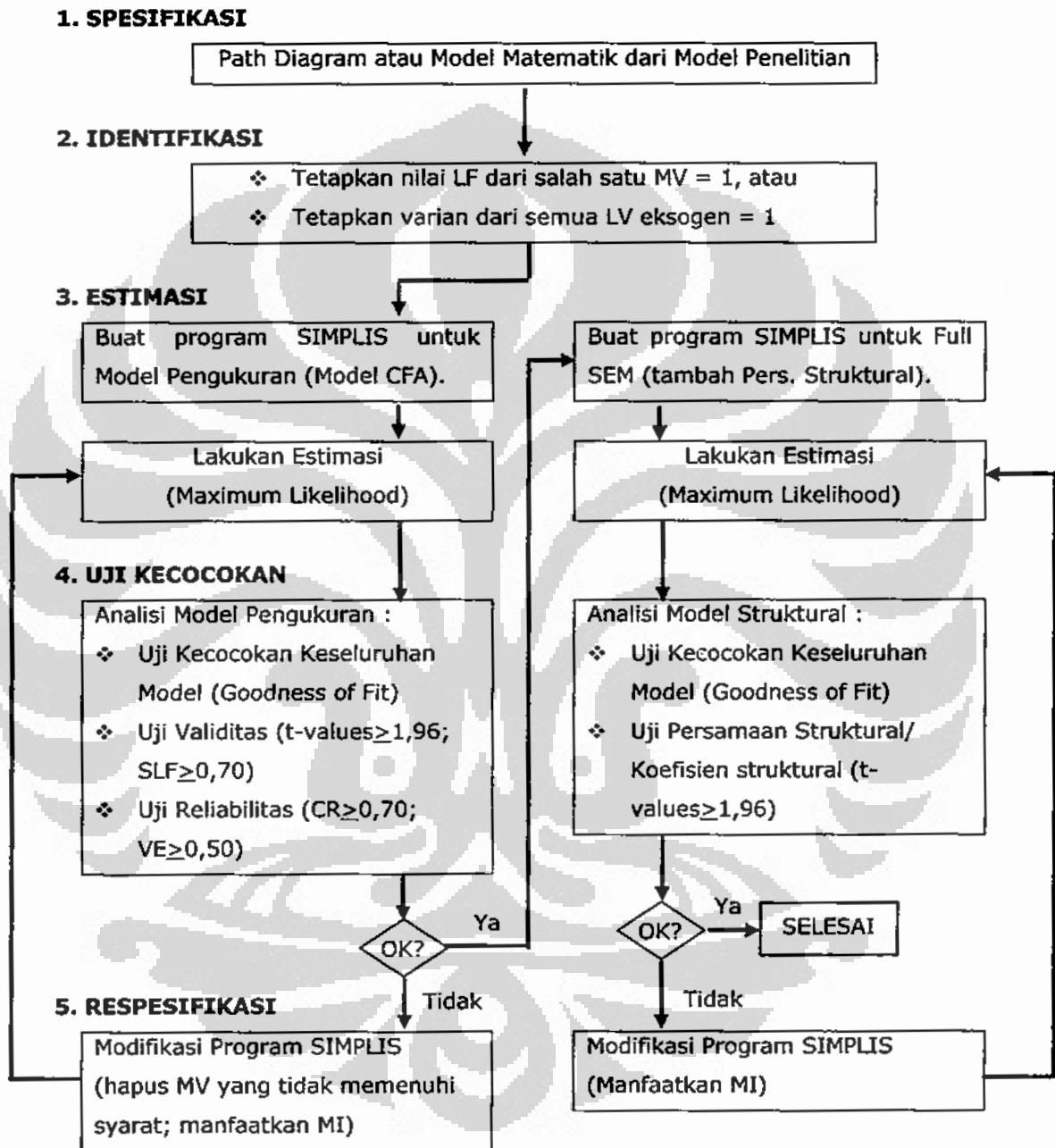
2. Tahap Kedua (Estimasi Model Struktural)

Setelah diperoleh kecocokan model-data, validitas dan reliabilitas yang baik, maka ditambahkan model struktural pada model CFA tersebut dan dilakukan estimasi kembali terhadap model tersebut. Estimasi terhadap model ini dapat dilakukan secara berulang kali (iterasi) dengan memanfaatkan informasi yang tersedia dalam *modification index*, sehingga diperoleh model dengan tingkat kecocokan yang baik.

Kelebihan dari prosedur SEM *Two Step Approach* adalah sumber-sumber kecocokan model yang kurang baik dapat diketahui secara lebih baik, karena estimasi dilakukan dalam dua tahap. Estimasi tahap pertama (estimasi model pengukuran) dilakukan secara berulang hingga diperoleh nilai kecocokan yang baik. Setelah itu baru dilakukan estimasi tahap kedua (estimasi model struktural). Apabila estimasi dilakukan dalam satu tahap maka peneliti akan menemui kesulitan dalam menentukan apakah kecocokan model yang buruk disebabkan oleh kesalahan pengukuran atau kesalahan struktural.

Flowchart Prosedur SEM *Two Step Approach* dapat dilihat pada gambar 3.2.

Gambar 3.2. *Flowchart* Prosedur SEM *Two Step Approach*



LF: Loading Factor; **SLF:** Standardized Loading Factor; **MV:** Measured Variables;
LV: Latent Variables; **CR:** Construct Reliability; **VE:** Variance Extracted;
CFA: Confirmatory Factor Analysis; **MI:** Modification Index.

Sumber : Diadopsi dari Wijanto (2008, hal. 71)

BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN

4.1. Hasil Kuesioner

Jumlah kuesioner yang dikirimkan kepada responden adalah 250 kuesioner namun yang berhasil diperoleh kembali hanya 173 kuesioner. Dari keseluruhan kuesioner yang kembali tersebut, 2 kuesioner tidak diisi secara baik dan lengkap, sehingga tidak dapat dianalisis lebih lanjut. Akhirnya hanya 171 kuesioner yang dapat dianalisis lebih lanjut (lihat tabel 4.1.). Jumlah tersebut masih memenuhi batas minimal jumlah responden untuk pengolahan data menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modeling*). Sebagaimana pendapat mengenai penentuan besarnya sampel, yaitu : pada umumnya minimum jumlah sampel adalah lima kali jumlah variabel teramati (Hair J.F. et al., 2006). Dimana dalam penelitian ini adalah $34 \text{ (variabel teramati)} \times 5 = 170$.

Tabel 4.1. Hasil Pengumpulan Data Menggunakan Kuesioner

Keterangan	Jumlah
1. Kuesioner yang dikirim	250
2. Kuesioner yang kembali	173
3. Kuesioner yang kembali tetapi tidak dapat dianalisis	2
4. Total kuesioner yang dapat dianalisis	171
5. <i>Respond Rate</i>	68,40%

Sumber : Data Primer, diolah.

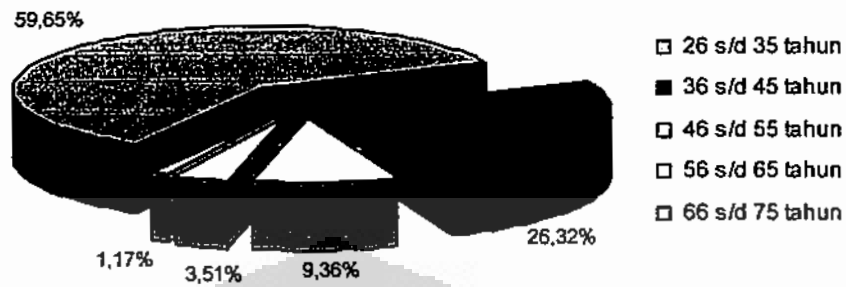
4.2. Profil Responden

Beberapa karakteristik yang dapat digunakan untuk menggambarkan profil dari responden adalah sebagai berikut :

4.2.1. Usia responden

Rata-rata responden memiliki usia 37 tahun, dengan usia termuda adalah 28 tahun dan usia tertua adalah 70 tahun. Mayoritas responden masih berada dalam usia produktif (25 s/d 55 tahun) yaitu $\pm 95\%$. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 4.1.

Gambar 4.1. Responden Menurut Kelompok Usia

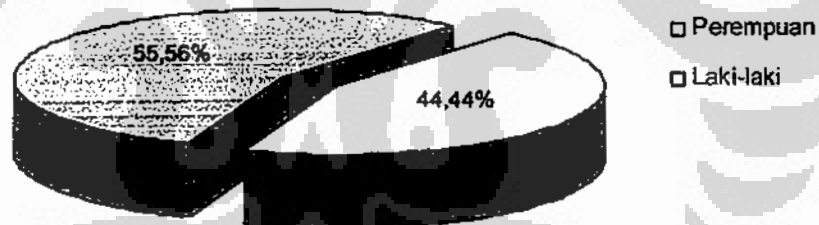


Sumber : Data primer, diolah.

4.2.2. Jenis kelamin

Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 95 orang (55,56%), sedangkan responden perempuan sebanyak 76 orang (44,44%), sebagaimana Gambar 4.2.

Gambar 4.2. Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

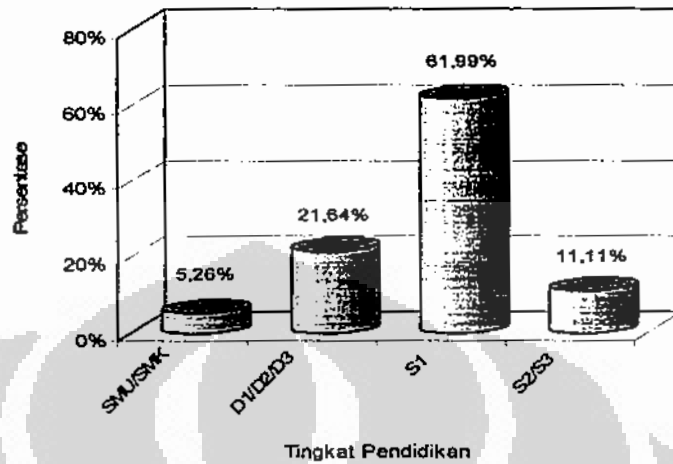


Sumber : Data primer, diolah.

4.2.3. Tingkat Pendidikan

Rata-rata responden telah menyelesaikan pendidikan tingkat sarjana (S1), yaitu sebanyak 106 orang (61,99%). Diikuti oleh responden yang memiliki tingkat pendidikan diploma (D1/D2/D3) sebanyak 37 orang (21,64%). Distribusi tingkat pendidikan responden selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 4.3.

Gambar 4.3. Tingkat Pendidikan Responden

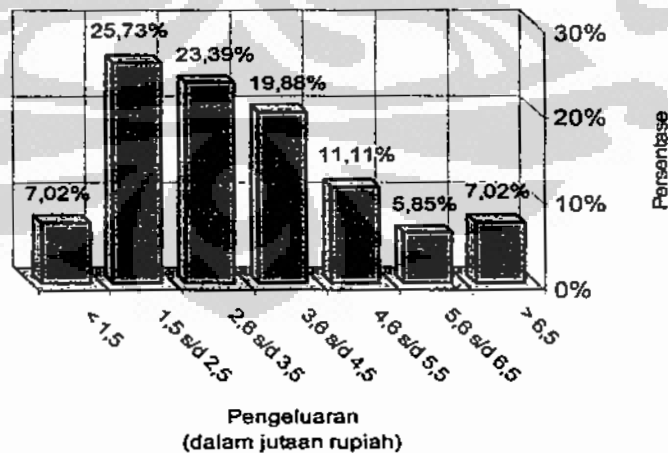


Sumber : Data primer, diolah.

4.2.4. Tingkat Pengeluaran Per Bulan

Dalam satu bulan, sebagian besar responden, yaitu 44 orang (25,73%) menghabiskan 1,5 s/d 2,5 juta rupiah untuk pengeluaran bulannya. Berikutnya sebanyak 40 responden (23,39%) menghabiskan 2,6 s/d 3,5 juta rupiah untuk pengeluaran bulannya. Tingkat pengeluaran responden selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 4.4.

Gambar 4.4. Tingkat Pengeluaran Responden Per Bulan

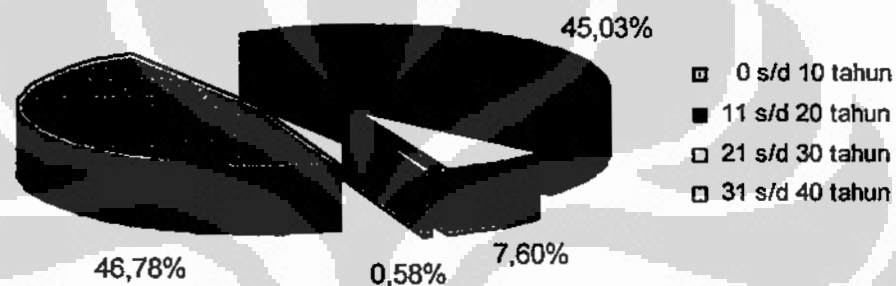


Sumber : Data primer, diolah.

4.2.5. Jangka Waktu Menjadi Nasabah Perbankan

Rata-rata responden telah menjadi nasabah perbankan selama 13 tahun. Dengan jangka waktu terpendek adalah 1 tahun dan jangka waktu terlama adalah 40 tahun. Distribusi jumlah responden menurut jangka waktu menjadi nasabah perbankan dapat dilihat selengkapnya pada Gambar 4.5.

Gambar 4.5. Jangka Waktu Menjadi Nasabah Perbankan

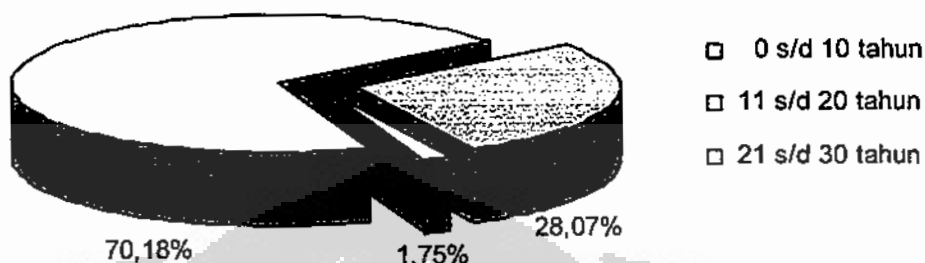


Sumber : Data primer, diolah.

4.2.6. Pengalaman Menggunakan Fasilitas Perbankan Elektronik

Rata-rata responden telah memiliki pengalaman selama 9 tahun dalam menggunakan fasilitas perbankan elektronik. Dengan pengalaman penggunaan tersingkat adalah 0 tahun dan pengalaman penggunaan terlama adalah 26 tahun. Distribusi jumlah responden menurut pengalaman menggunakan fasilitas perbankan elektronik dapat dilihat selengkapnya pada Gambar 4.6.

Gambar 4.6. Pengalaman Menggunakan Fasilitas Perbankan Elektronik

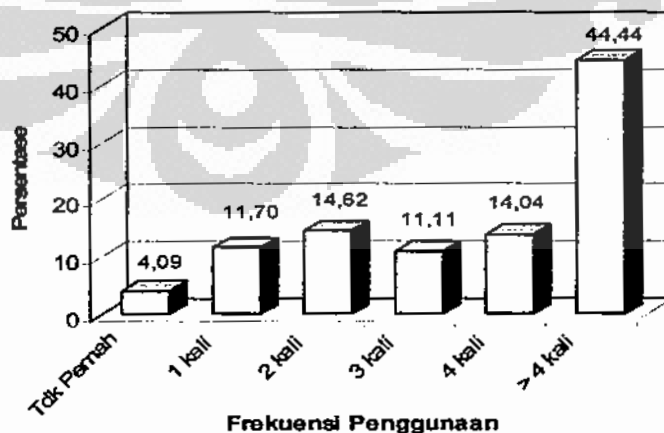


Sumber : Data primer, diolah.

4.2.7. Frekuensi Penggunaan Fasilitas Perbankan Elektronik Per Bulan

Dalam satu bulan mayoritas responden, yaitu sebanyak 76 orang (44,44%), menggunakan fasilitas perbankan elektronik lebih dari empat kali. Sedangkan di lain pihak ada 7 orang responden yang tidak pernah memanfaatkan fasilitas perbankan elektronik tersebut. Data selengkapnya mengenai frekuensi penggunaan fasilitas perbankan elektronik tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.7.

Gambar 4.7. Frekuensi Penggunaan Perbankan Elektronik Per Bulan

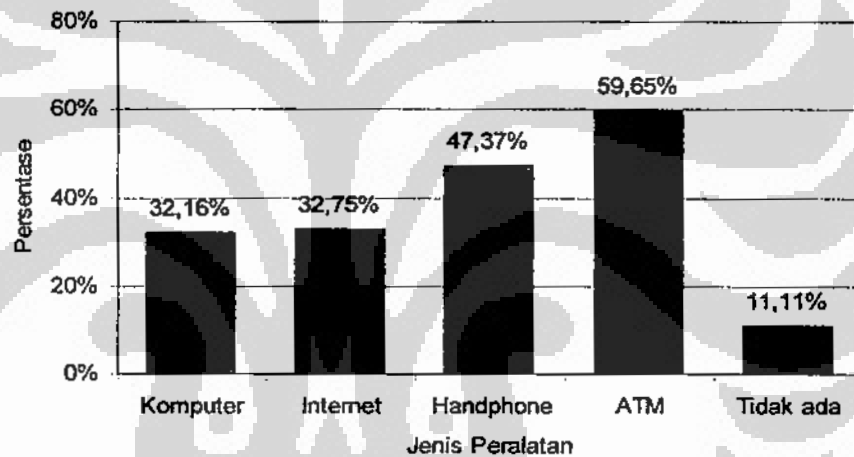


Sumber : Data primer, diolah.

4.2.8. Ketersediaan Peralatan Pendukung Fasilitas Perbankan Elektronik Di Lingkungan Rumah/Tempat Tinggal

Ketersediaan peralatan pendukung fasilitas perbankan elektronik di lingkungan rumah/tempat tinggal akan memberikan kemudahan kepada responden untuk mengakses fasilitas tersebut dari rumah atau tempat tinggalnya.

Gambar 4.8. Ketersediaan Peralatan Pendukung Fasilitas Perbankan Elektronik di Lingkungan Rumah



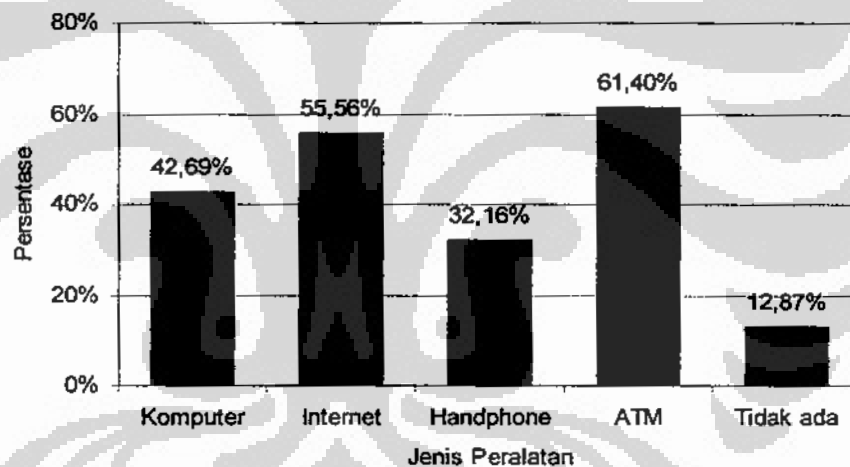
Sumber : Data primer, diolah.

Berdasarkan data kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, ketersediaan peralatan pendukung tersebut didominasi oleh mesin ATM (59,65%) dan *handphone* (47,37%). Data selengkapnya mengenai ketersediaan peralatan pendukung fasilitas perbankan elektronik di lingkungan rumah/tempat tinggal responden dapat dilihat pada Gambar 4.8.

4.2.9. Ketersediaan Peralatan Pendukung Fasilitas Perbankan Elektronik Di Lingkungan Kantor/Tempat Kerja

Sementara itu ketersediaan peralatan pendukung fasilitas perbankan elektronik di lingkungan kantor/tempat kerja akan memberikan kemudahan kepada responden untuk mengakses fasilitas tersebut pada saat bekerja. Hasil data kuesioner menunjukkan bahwa ketersediaan peralatan pendukung di lingkungan kantor/tempat kerja juga didominasi oleh mesin ATM (61,40%).

Gambar 4.9. Ketersediaan Peralatan Pendukung Fasilitas Perbankan Elektronik di Lingkungan Kantor



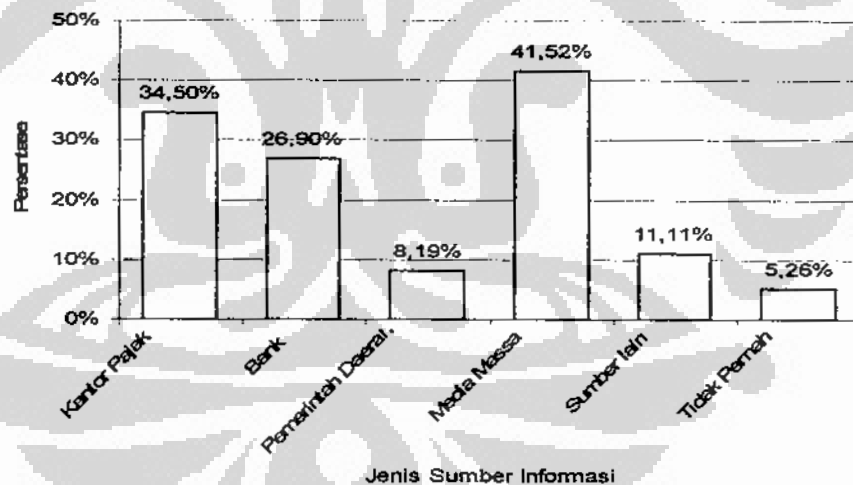
Sumber : Data primer, diolah.

Sedikit berbeda dengan ketersediaan peralatan pendukung di lingkungan rumah/tempat tinggal, menempati urutan kedua untuk ketersediaan peralatan pendukung di lingkungan kantor/tempat kerja adalah internet (55,56%). Data selengkapnya mengenai ketersediaan peralatan pendukung fasilitas perbankan elektronik di lingkungan kantor/tempat kerja dapat dilihat pada Gambar 4.9.

4.2.10. Sumber Informasi Mengenai Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB

Mayoritas responden memperoleh informasi mengenai fasilitas pembayaran elektronik PBB dari media massa, yaitu sebanyak 71 orang (41,52%). Sumber informasi mengenai fasilitas pembayaran elektronik yang berikutnya adalah kantor pajak sebesar 59 orang responden (34,50%). Sementara Pemerintah Daerah menempati posisi terakhir sebagai sumber informasi mengenai fasilitas pembayaran elektronik PBB, yaitu sebanyak 14 reponden (8,19%). Data selengkapnya mengenai sumber informasi fasilitas pembayaran elektronik PBB dapat dilihat pada Gambar 4.10.

Gambar 4.10. Sumber Informasi Mengenai Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB



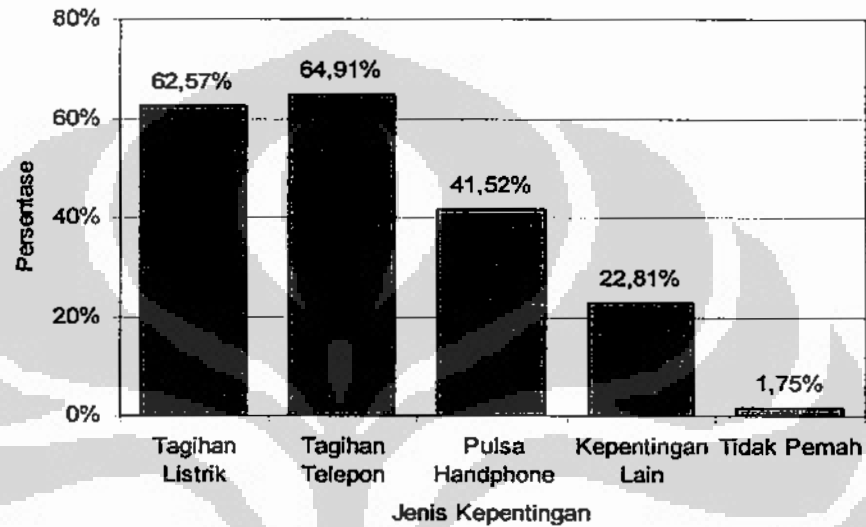
Sumber : Data primer, diolah.

4.2.11. Penggunaan Fasilitas Perbankan Elektronik Untuk Kepentingan Lain (Selain Pembayaran PBB)

Selain untuk melakukan pembayaran PBB fasilitas perbankan elektronik juga dapat dimanfaatkan untuk kepentingan yang lainnya. Dalam kaitannya dengan hal ini,

mayoritas responden yaitu 111 orang (64,91%) menggunakannya untuk melunasi tagihan telepon.

Gambar 4.11. Penggunaan Fasilitas Perbankan Elektronik Untuk kepentingan Lain



Sumber : Data primer, diolah.

Sementara itu ada 3 orang responden (1,75%) yang tidak pernah memanfaatkan fasilitas perbankan elektronik yang dimilikinya. Data selengkapnya mengenai penggunaan fasilitas pembayaran elektronik untuk kepentingan lain dapat dilihat pada Gambar 4.11.

Profil responden yang telah mengisi dan mengembalikan kuesioner dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Profil Responden

No.	Variabel	Karakteristik	Jumlah	Persentase
1	Usia	26 s/d 35 tahun	102	59,65%
		36 s/d 45 tahun	45	26,32%
		46 s/d 55 tahun	16	9,36%
		56 s/d 65 tahun	6	3,51%
		66 s/d 75 tahun	2	1,17%
2	Jenis Kelamin	Perempuan	76	44,44%
		Laki-laki	95	55,56%

Tabel 4.2. Profil ... (lanjutan)

No.	Variabel	Karakteristik	Jumlah	Persentase
3	Tingkat Pendidikan	SMU/SMK	9	5,26%
		D1/D2/D3	37	21,64%
		S1	106	61,99%
		S2/S3	19	11,11%
4	Tingkat Pengeluaran Per Bulan (Dalam Jutaan Rupiah)	< 1,5	12	7,02%
		1,5 s/d 2,5	44	25,73%
		2,6 s/d 3,5	40	23,39%
		3,6 s/d 4,5	34	19,88%
		4,6 s/d 5,5	19	11,11%
		5,6 s/d 6,5	10	5,85%
		> 6,5	12	7,02%
5	Jangka Waktu Menjadi Nasabah Perbankan	0 s/d 10 tahun	80	46,78%
		11 s/d 20 tahun	77	45,03%
		21 s/d 30 tahun	13	7,60%
		31 s/d 40 tahun	1	0,58%
6	Pengalaman Menggunakan Fasilitas Perbankan Elektronik	0 s/d 10 tahun	120	70,18%
		11 s/d 20 tahun	48	28,07%
		21 s/d 30 tahun	3	1,75%
7	Frekuensi Penggunaan Fasilitas Perbankan Elektronik Per Bulan	Tidak Pernah	7	4,09%
		Satu kali	20	11,70%
		Dua kali	25	14,62%
		Tiga kali	19	11,11%
		Empat kali	24	14,04%
> Empat kali	76	44,44%		
8	Ketersediaan Peralatan Pendukung Fasilitas Perbankan Elektronik Di Lingkungan Rumah/Tempat Tinggal	Komputer	55	32,16%
		Internet	56	32,75%
		Handphone	81	47,37%
		ATM	102	59,65%
		Tidak ada	19	11,11%
9	Ketersediaan Peralatan Pendukung Fasilitas Perbankan Elektronik Di Lingkungan Kantor/Tempat Kerja	Komputer	73	42,69%
		Internet	95	55,56%
		Handphone	55	32,16%
		ATM	105	61,40%
		Tidak ada	22	12,87%
10	Sumber Informasi Mengenai Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB	Kantor Pajak	59	34,50%
		Bank	46	26,90%
		Pemerintah Daerah	14	8,19%
		Media Massa	71	41,52%
		Sumber lain	19	11,11%
		Tidak Pernah	9	5,26%
11	Penggunaan Fasilitas Perbankan Elektronik Untuk Kepentingan Lain (Selain Pembayaran PBB)	Tagihan Listrik	107	62,57%
		Tagihan Telepon	111	64,91%
		Pulsa Handphone	71	41,52%
		Kepentingan Lain	39	22,81%
		Tidak Pernah	3	1,75%

Sumber : Data Primer, diolah.

4.3. Hasil Pengolahan Model Pengukuran

Pada awal penelitian telah ditetapkan 34 variabel teramati untuk mengukur 10 variabel laten. Dengan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 171 kuesioner. Langkah berikutnya adalah membuat program SIMPLIS untuk model pengukuran (lihat Lampiran 7.), kemudian dengan menggunakan program tersebut melakukan estimasi terhadap model pengukuran. Hasil dari estimasi tersebut dianalisa sebagaimana berikut :

4.3.1 Model Minat Untuk Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (Behavioral Intention/BI)

Langkah pertama dalam analisis model adalah memeriksa keluaran program terhadap kemungkinan adanya estimasi yang mengganggu (*offending estimate*) terutama adanya varian kesalahan negatif (*negative error variances*). Pada model minat untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB (Behavioral Intention/BI) tidak ditemukan adanya estimasi yang mengganggu.

Pada uji hipotesis model ini, variabel teramati BI1 tidak diuji karena koefisien regresinya ditetapkan 1, sehingga nilai kritisnya tidak diestimasi. Ketiga variabel teramati BI tersebut (BI1, BI2 dan BI3) masing-masing mempunyai nilai $t > 1,96$ dan nilai *standard loading factors* lebih dari 0,70 sehingga memenuhi syarat untuk menjadi variabel teramati dari BI.

Selain itu indikator *square multiple correlation* (R^2) juga dapat dijadikan ukuran seberapa baik variabel teramati mengukur variabel latennya. Berikut adalah R^2 untuk masing-masing variabel teramati pada model minat untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB (Behavioral Intention/BI), yaitu BI=0,63, BI2=0,77 dan BI3=0,70.

4.3.2 Model Persepsi Manfaat (Perceived Usefulness/PU)

Pada model persepsi manfaat (Perceived Usefulness/PU) tidak ditemukan adanya estimasi yang mengganggu. Namun ditemukan variabel teramati yang mempunyai nilai $t < 1,96$, yaitu PU1 dan PU3. Karena tidak memenuhi syarat maka kedua variabel tersebut dihilangkan satu demi satu, dan program dijalankan kembali setiap variabel teramati dihilangkan.

Pada uji hipotesis model ini, variabel teramati PU2 tidak diuji karena koefisien regresinya ditetapkan 1, sehingga nilai kritisnya tidak diestimasi. Variabel teramati PU2 dan PU4 masing-masing mempunyai nilai $t > 1,96$ dan nilai *standard loading factors* lebih dari 0,70 sehingga memenuhi syarat untuk menjadi variabel teramati dari PU.

Selain itu indikator *square multiple correlation* (R^2) juga dapat dijadikan ukuran seberapa baik variabel teramati mengukur variabel latennya. Berikut adalah R^2 untuk masing-masing variabel teramati pada model persepsi manfaat, PU2=0,64 dan PU4=0,59.

4.3.3 Model Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use/PEU)

Pada model persepsi kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use/PEU) tidak ditemukan adanya estimasi yang mengganggu. Namun ditemukan variabel teramati yang mempunyai nilai $t < 1,96$, yaitu PEU3. Karena tidak memenuhi syarat maka variabel tersebut dihilangkan kemudian program dijalankan kembali.

Pada uji hipotesis model ini, variabel teramati PEU1 tidak diuji karena koefisien regresinya ditetapkan 1, sehingga nilai kritisnya tidak diestimasi. Variabel teramati PEU1, PEU2, PEU4 dan PEU5 masing-masing

mempunyai nilai $t > 1,96$ dan nilai *standard loading factors* lebih dari 0,70 sehingga memenuhi syarat untuk menjadi variabel teramati dari PU.

Selain itu indikator *square multiple correlation* (R^2) juga dapat dijadikan ukuran seberapa baik variabel teramati mengukur variabel latennya. Berikut adalah R^2 untuk masing-masing variabel teramati pada model persepsi kemudahan penggunaan, PEU1=0,58, PEU2=0,50, PEU4=0,66 dan PEU5=0,72.

4.3.4 Model Kesesuaian Teknologi (Compatibility/C)

Pada model kesesuaian teknologi (Compatibility/C) tidak ditemukan adanya estimasi yang mengganggu (*offending estimate*). Ketiga variabel teramati dari C, yaitu C1, C2 dan C3, tidak memiliki varian kesalahan negatif (*negative error variances*).

Pada uji hipotesis model ini, variabel teramati C1 tidak diuji karena koefisien regresinya ditetapkan 1, sehingga nilai kritisnya tidak diestimasi. Variabel teramati C1, C2 dan C3 masing-masing mempunyai nilai $t > 1,96$ dan nilai *standard loading factors* lebih dari 0,70 sehingga memenuhi syarat untuk menjadi variabel teramati dari C.

Selain itu indikator *square multiple correlation* (R^2) juga dapat dijadikan ukuran seberapa baik variabel teramati mengukur variabel latennya. Berikut adalah R^2 untuk masing-masing variabel teramati pada model kesesuaian teknologi, C1=0,79, C2=0,89 dan C3=0,86.

4.3.5 Model Sikap Terhadap Penggunaan (Attitude Toward Using/A)

Pada model sikap terhadap penggunaan (Attitude Toward Using/A) tidak ditemukan adanya estimasi yang

mengganggu (*offending estimate*). Ketiga variabel teramati dari A, yaitu A1, A2 dan A3, tidak memiliki varian kesalahan negatif (*negative error variances*).

Pada uji hipotesis model ini, variabel teramati A1 tidak diuji karena koefisien regresinya ditetapkan 1, sehingga nilai kritisnya tidak diestimasi. Variabel teramati A1, A2 dan A3 masing-masing mempunyai nilai $t > 1,96$ dan nilai *standard loading factors* lebih dari 0,70 sehingga memenuhi syarat untuk menjadi variabel teramati dari A.

Selain itu indikator *square multiple correlation* (R^2) juga dapat dijadikan ukuran seberapa baik variabel teramati mengukur variabel latennya. Berikut adalah R^2 untuk masing-masing variabel teramati pada model sikap terhadap penggunaan, A1=0,78, A2=0,68 dan A3=0,70.

4.3.6 Model Norma Subyektif (Subjective Norm/SN)

Pada model norma subyektif (Subjective Norm/SN) tidak ditemukan adanya estimasi yang mengganggu (*offending estimate*). Ketiga variabel teramati dari SN, yaitu SN1, SN2 dan SN3, tidak memiliki varian kesalahan negatif (*negative error variances*).

Pada uji hipotesis model ini, variabel teramati SN1 tidak diuji karena koefisien regresinya ditetapkan 1, sehingga nilai kritisnya tidak diestimasi. Variabel teramati SN1, SN2 dan SN3 masing-masing mempunyai nilai $t > 1,96$ dan nilai *standard loading factors* lebih dari 0,70 sehingga memenuhi syarat untuk menjadi variabel teramati dari SN.

Selain itu indikator *square multiple correlation* (R^2) juga dapat dijadikan ukuran seberapa baik variabel teramati mengukur variabel latennya. Berikut adalah R^2

untuk masing-masing variabel teramati pada model norma subyektif, $SN1=0,87$, $SN2=0,90$ dan $SN3=0,68$.

4.3.7 Model Kesanggupan Diri Sendiri (Self-Efficacy/SE)

Pada kesanggupan diri sendiri (Self-Efficacy/SE) tidak ditemukan adanya estimasi yang mengganggu (*offending estimate*). Ketiga variabel teramati dari SE, yaitu SE1, SE2 dan SE3, tidak memiliki varian kesalahan negatif (*negative error variances*).

Pada uji hipotesis model ini, variabel teramati SE1 tidak diuji karena koefisien regresinya ditetapkan 1, sehingga nilai kritisnya tidak diestimasi. Variabel teramati SE1, SE2 dan SE3 masing-masing mempunyai nilai $t > 1,96$ dan nilai *standard loading factors* lebih dari 0,70 sehingga memenuhi syarat untuk menjadi variabel teramati dari SE.

Selain itu indikator *square multiple correlation* (R^2) juga dapat dijadikan ukuran seberapa baik variabel teramati mengukur variabel latennya. Berikut adalah R^2 untuk masing-masing variabel teramati pada model kesanggupan diri sendiri, $SE1=0,74$, $SE2=0,53$ dan $SE3=0,49$.

4.3.8 Model Kondisi Peralatan Pendukung (Resource Facilitating Condition/RFC)

Pada model kondisi peralatan pendukung (Resource Facilitating Condition/RFC) tidak ditemukan adanya estimasi yang mengganggu (*offending estimate*). Ketiga variabel teramati dari RFC, yaitu RFC1, RFC2 dan RFC3, tidak memiliki varian kesalahan negatif (*negative error variances*).

Pada uji hipotesis model ini, variabel teramati RFC1 tidak diuji karena koefisien regresinya ditetapkan 1,

sehingga nilai kritisnya tidak diestimasi. Variabel teramati RFC1, RFC2 dan RFC3 masing-masing mempunyai nilai $t > 1,96$ dan nilai *standard loading factors* lebih dari 0,70 sehingga memenuhi syarat untuk menjadi variabel teramati dari RFC.

Selain itu indikator *square multiple correlation* (R^2) juga dapat dijadikan ukuran seberapa baik variabel teramati mengukur variabel latennya. Berikut adalah R^2 untuk masing-masing variabel teramati pada model kondisi peralatan pendukung, RFC1=0,78, RFC2=0,71 dan RFC3=0,80.

4.3.9 Model Kondisi Teknologi Pendukung (Technology Facilitating Condition/TFC)

Pada model kondisi teknologi pendukung (Technology Facilitating Condition/TFC) tidak ditemukan adanya estimasi yang mengganggu (*offending estimate*). Ketiga variabel teramati dari TFC, yaitu TFC1, TFC2 dan TFC3, tidak memiliki varian kesalahan negatif (*negative error variances*).

Pada uji hipotesis model ini, variabel teramati TFC1 tidak diuji karena koefisien regresinya ditetapkan 1, sehingga nilai kritisnya tidak diestimasi. Variabel teramati TFC1, TFC2 dan TFC3 masing-masing mempunyai nilai $t > 1,96$ dan nilai *standard loading factors* lebih dari 0,70 sehingga memenuhi syarat untuk menjadi variabel teramati dari TFC.

Selain itu indikator *square multiple correlation* (R^2) juga dapat dijadikan ukuran seberapa baik variabel teramati mengukur variabel latennya. Berikut adalah R^2 untuk masing-masing variabel teramati pada model kondisi teknologi pendukung, TFC1=0,75, TFC2=0,56 dan TFC3=0,64.

4.3.10 Model Persepsi Resiko (Perceived Risk/PR)

Pada model persepsi resiko (Perceived Risk/PR) tidak ditemukan adanya estimasi yang mengganggu (*offending estimate*). Keempat variabel teramati dari PR, yaitu PR1, PR2, PR3 dan PR4, tidak memiliki varian kesalahan negatif (*negative error variances*).

Pada uji hipotesis model ini, variabel teramati PR1 tidak diuji karena koefisien regresinya ditetapkan 1, sehingga nilai kritisnya tidak diestimasi. Variabel teramati PR1, PR2, PR3 dan PR4 masing-masing mempunyai nilai $t > 1,96$ dan nilai *standard loading factors* lebih dari 0,70 sehingga memenuhi syarat untuk menjadi variabel teramati dari C.

Selain itu indikator *square multiple correlation* (R^2) juga dapat dijadikan ukuran seberapa baik variabel teramati mengukur variabel latennya. Berikut adalah R^2 untuk masing-masing variabel teramati pada model persepsi resiko, PR1=0,54, PR2=0,71, PR3=0,58 dan PR4=0,67.

Pengolahan model pengukuran menunjukkan bahwa 3 dari 34 variabel teramati (PU1, PU3, dan PEU3) harus dikeluarkan dari model penelitian, karena nilai t -value-nya yang rendah ($t\text{-value} < 1,96$).

Proses estimasi dilakukan secara berulang hingga diperoleh nilai *Goodness Of Fit* (GOF) yang dianggap cukup baik. Setelah itu pengolahan dilanjutkan ke pengolahan model struktural.

4.4. Hasil Pengolahan Model Struktural

Pengolahan model struktural dilakukan dengan menambahkan persamaan struktural pada program SIMPLIS model pengukuran yang telah diestimasi dan memiliki nilai GOF yang baik (lihat Lampiran 8.).

Pada tahap ini, kemudian dilakukan evaluasi terhadap parameter-parameter yang menunjukkan pengaruh satu variabel laten terhadap variabel yang lainnya. Dari hasil pengolahan model struktural ini diketahui bahwa 5 dari 11 hipotesis hubungan antar variabel tidak signifikan karena nilai t-values < 1,96, hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3. Hasil Pengolahan Model Persamaan Struktural

No.	Persamaan
1.	$BI = 0.90*PU - 0.12*A + 0.081*SN + 0.17*SE - 0.088*RFC - 0.018*TFC - 0.044*PR, Errorvar. = 0.049, R^2 = 0.91$ <p style="text-align: center;"> (0.20) (0.14) (0.068) (0.16) (0.073) (0.082) (0.051) (0.030) 4.46 -0.83 1.19 1.04 -1.21 -0.22 -0.88 1.61 </p>
2.	$PU = 0.94*PEU, Errorvar. = 0.16, R^2 = 0.71$ <p style="text-align: center;"> (0.11) (0.044) 8.60 3.73 </p>
3.	$A = 0.35*PU + 0.43*PEU + 0.32*C, Errorvar. = 0.11, R^2 = 0.83$ <p style="text-align: center;"> (0.14) (0.17) (0.075) (0.026) 2.54 2.55 4.31 4.38 </p>

Sumber : Data Primer, diolah.

Persamaan pertama menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat (PU) berpengaruh signifikan terhadap minat untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB (t-values = 4,46; nilai t-values lebih besar dari 1,96). Sehingga nilai *Loading Factors* dari variabel PU dapat digunakan untuk mengestimasi seberapa besar pengaruh persepsi manfaat terhadap minat untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB, yaitu sebesar 90%.

Variabel-variabel yang lain (PR, A, SN, SE, RFC, dan TFC) dalam penelitian ini terbukti tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel minat untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB (nilai *t-value* masing-masing variabel berada di bawah 1,96). Ada beberapa hal yang mungkin mengakibatkan tidak signifikannya pengaruh variabel-variabel tersebut, antara lain adalah :

- ❖ Sulitnya memperoleh informasi mengenai fasilitas pembayaran elektronik PBB
- ❖ Adanya asumsi negatif masyarakat terhadap pajak
- ❖ Seseorang lebih mempercayai pendapatnya sendiri daripada pendapat orang lain
- ❖ Masyarakat masih kurang adaptif terhadap teknologi baru
- ❖ Adanya kesenjangan teknologi di masyarakat

Persamaan kedua menunjukkan hubungan yang signifikan (*t-values* = 8,60; nilai *t-values* lebih besar dari 1,96) antara variabel persepsi kemudahan penggunaan (PEU) dan variabel persepsi manfaat (PU). Sehingga nilai *Loading Factors* dari variabel PEU dapat digunakan untuk mengestimasi besarnya pengaruh variabel PEU terhadap variabel PU, yaitu sebesar 94%.

Persamaan ketiga menunjukkan hubungan yang signifikan antara variabel persepsi manfaat (PU), persepsi kemudahan penggunaan (PEU) dan kesesuaian teknologi (C) terhadap variabel sikap (nilai *t-values* berturut-turut adalah 2.54, 2.55 dan 4.31; nilai *t-values* lebih besar dari 1,96). Sehingga nilai *Loading Factors* dari variabel PU, PEU dan C yang mencerminkan besarnya pengaruh terhadap variabel sikap berturut-turut adalah 35%, 43% dan 32%.

Pengolahan model struktural juga menghasilkan parameter-parameter yang menunjukkan kecocokan model (*Goodness of Fit*) yang digunakan (lihat tabel 4.4.). Berdasarkan hasil uji kecocokan model tersebut, dari ke-16 jenis uji kecocokan model yang digunakan, diketahui bahwa 9 kriteria ukuran GOF telah menunjukkan tingkat kecocokan *Good Fit*, 2 kriteria ukuran GOF menunjukkan tingkat

kecocokan *Acceptable*, 3 kriteria ukuran GOF menunjukkan tingkat kecocokan *Marginal Fit*, dan 2 kriteria ukuran GOF menunjukkan tingkat kecocokan *Poor Fit*. Karena sebagian besar kriteria ukuran GOF menunjukkan tingkat kecocokan model yang dapat diterima (*Good Fit*, *Acceptable* dan *Marginal Fit*), sedangkan hanya 2 kriteria ukuran GOF yang tidak dapat diterima (*Poor Fit*), maka model struktural yang digunakan dianggap telah memiliki nilai kecocokan yang baik sehingga dapat diterima dan baik untuk digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.4. Nilai *Goodness Of Fit* (GOF) Model Struktural

Ukuran GOF	Target Tingkat Kecocokan	Hasil Estimasi	Tingkat Kecocokan
Chi-Square P	Nilai yang kecil $P > 0,05$	521,29 0,00	Acceptable
N. Chi-Square Df	1 s/d 3	1,58 331	Good Fit
NCP Interval	Nilai yang kecil Interval yg sempit	156,30 (101,25;219,35)	Acceptable
RMSEA P(close fit)	$RMSEA \leq 0,08$ $P < 0,05$	0,053 0,32	Good Fit
ECVI Sat. ECVI Ind. ECVI	Nilai yang kecil dan dekat dengan ECVI Saturated	4,09 5,12 26,96	Good Fit
AIC Sat. AIC Ind. AIC	Nilai yang kecil dan dekat dengan AIC Saturated	695,30 870,00 4583,56	Good Fit
CAIC Sat. CAIC Ind. CAIC	Nilai yang kecil dan dekat dengan CAIC Saturated	1126,04 2671,62 4703,67	Good Fit
NFI	$NFI > 0,90$	0,88	Marginal Fit
NNFI	$NNFI > 0,90$	0,94	Good Fit
CFI	$CFI > 0,90$	0,95	Good Fit
IFI	$IFI > 0,90$	0,95	Good Fit
RFI	$RFI > 0,90$	0,86	Marginal Fit
CN	$CN > 200$	129,42	Poor Fit
RMR	$RMR < 0,05$	0,047	Good Fit
GFI	$GFI > 0,90$	0,83	Marginal Fit
AGFI	$AGFI > 0,90$	0,78	Poor Fit

Sumber : Data Primer, diolah.

4.5. Hasil Pengujian Hipotesis

Pengolahan data menggunakan Lisrel 8.30 menghasilkan parameter-parameter yang dapat digunakan dalam pengujian statistik untuk hipotesis hubungan kausal model struktural. Hasil estimasi persamaan model struktural dapat dilihat pada tabel 4.3. Dari parameter-parameter dalam persamaan struktural tersebut, uji hipotesis dapat dilaksanakan dengan hasil yang diringkas dalam tabel 4.5.

Tabel 4.5. Hasil Pengujian Hubungan Model Struktural

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	T-Value	Keterangan
H ₁	Persepsi Manfaat (PU) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).	4,46	diterima (t-values>1,96)
H ₂	Persepsi Resiko (PR) berpengaruh negatif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).	-0,88	ditolak (t-values<1,96)
H ₃	Sikap Terhadap Penggunaan (A) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).	-0,83	ditolak (t-values<1,96)
H ₄	Norma Subyektif (SN) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).	1,19	ditolak (t-values<1,96)
H ₅	Kesanggupan Diri Sendiri (SE) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).	1,04	ditolak (t-values<1,96)
H ₆	Kondisi Peralatan Pendukung (RFC) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).	-1,21	ditolak (t-values<1,96)
H ₇	Kondisi Teknologi Pendukung (TFC) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).	-0,22	ditolak (t-values<1,96)
H ₈	Hubungan Persepsi Manfaat (PU) berpengaruh positif terhadap Sikap Terhadap Penggunaan (A).	2,54	diterima (t-values>1,96)
H ₉	Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU) berpengaruh positif terhadap Sikap Terhadap Penggunaan (A).	2,55	diterima (t-values>1,96)
H ₁₀	Kesesuaian Teknologi (C) berpengaruh positif terhadap Sikap Terhadap Penggunaan (A).	4,31	diterima (t-values>1,96)
H ₁₁	Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU) berpengaruh positif terhadap Persepsi Manfaat (PU).	8,06	diterima (t-values>1,96)

Sumber : data primer, diolah.

4.5.1. Hubungan Persepsi Manfaat (PU) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

Dari tabel 4.5. dapat diketahui nilai t-values hubungan antara PU dan BI adalah 4,46. Berarti hubungan antara PU dan BI terbukti signifikan. Maka hipotesis tentang Persepsi Manfaat (PU) berpengaruh positif terhadap Minat Untuk Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI) dapat diterima. Atau dengan kata lain pendapat subyektif seseorang, yang menyatakan bahwa fasilitas pembayaran elektronik PBB akan meningkatkan kinerja, terbukti telah berpengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan fasilitas tersebut.

Hasil penelitian ini sesuai dengan beberapa hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa persepsi manfaat merupakan prediktor yang terbaik bagi minat untuk menggunakan suatu teknologi informasi (Taylor dan Todd, 1995b; Chau dan Hu, 2002; Fu et. al., 2006; Yi et. al., 2006).

Manfaat dari penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB bagi wajib pajak antara lain adalah : menghemat waktu karena tidak perlu antri lagi untuk melunasi tagihan PBB, pembayaran PBB dapat dilakukan setiap saat (24 jam x 7 hari dalam satu minggu), dan tersedia beberapa pilihan peralatan pendukung (ATM, *Phone Banking* dan *Internet Banking*) yang memberi keleluasan kepada wajib pajak.

Penerimaan hipotesis tersebut juga didukung oleh karakteristik dari mayoritas responden yang memiliki tingkat pendidikan sarjana (S1), yaitu sebesar 61,99% (106 responden). Seperti telah diuraikan dalam bab pertama, mengenai hubungan positif antara tingkat pendidikan dan tingkat adopsi teknologi informasi, terbukti bahwa responden dengan tingkat pendidikan tinggi akan mempunyai persepsi yang positif terhadap manfaat fasilitas pembayaran elektronik PBB.

Profil data responden lainnya yang mendukung hipotesis ini adalah data tentang tingkat pengeluaran responden. Tingkat pengeluaran per bulan dapat digunakan sebagai *proxy* terhadap tingkat pendapatan per bulan. Dalam satu bulan sebagian besar responden menghabiskan 1,5 s/d 2,5 juta rupiah (25,73%) dan 2,6 s/d 3,5 juta rupiah (23,39%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dapat dimasukkan dalam golongan menengah ke atas dan sekaligus memperkuat dugaan adanya hubungan positif antara tingkat pendapatan dengan tingkat adopsi teknologi informasi.

4.5.2. Hubungan Persepsi Resiko (PR) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

Dari tabel 4.5. dapat diketahui nilai t-values hubungan antara PR dan BI adalah -0,88. Berarti hubungan antara PR dan BI terbukti tidak signifikan karena t-values < 1,96. Sehingga hipotesis tentang Persepsi Resiko (PR) berpengaruh negatif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI) tidak dapat diterima. Atau dengan kata lain, dalam penelitian ini tidak dapat dibuktikan bahwa ketidakpastian dan konsekuensi merugikan yang mungkin timbul dari penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB akan mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan fasilitas tersebut.

Kemungkinan penolakan hipotesis ini disebabkan oleh minimnya informasi mengenai fasilitas pembayaran elektronik PBB yang diperoleh masyarakat secara umum. Data profil responden menunjukkan bahwa mayoritas responden (41,52%) menerima informasi mengenai pembayaran elektronik PBB dari media massa. Pada umumnya media massa hanya memuat informasi mengenai fasilitas pembayaran elektronik PBB secara sepintas, sehingga

masyarakat kesulitan untuk memperoleh informasi yang lebih detail mengenai fasilitas tersebut.

4.5.3. Hubungan Sikap Terhadap Penggunaan (A) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

Dari tabel 4.5. dapat diketahui nilai t-values hubungan antara A dan BI adalah -0,83. Berarti hubungan antara A dan BI terbukti tidak signifikan karena t-values < 1,96. Sehingga hipotesis mengenai Sikap Terhadap Penggunaan (A) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI) ditolak. Atau dengan kata lain, dalam penelitian ini refleksi perasaan positif seseorang terhadap penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB tidak mempengaruhi keinginan orang tersebut untuk menggunakannya.

Penolakan hipotesis ini menjadi menarik karena ketiga variabel (PU, PEU dan C) yang menjadi *antecedent* dari variabel sikap terhadap penggunaan (A), terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel A. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat (PU), persepsi kemudahan (PEU) dan kesesuaian teknologi (C) telah mempengaruhi sikap terhadap penggunaan fasilitas pembayaran elektronik menjadi positif, namun tidak secara otomatis membuat responden berminat untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB tersebut.

Hal ini mungkin juga disebabkan oleh masih adanya asumsi negatif dari masyarakat terhadap pajak. Sehingga usaha dari Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan pelayanan kurang mendapat respon yang positif dari masyarakat.

4.5.4. Hubungan Norma Subyektif (SN) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

Dari tabel 4.5. dapat diketahui nilai t-values hubungan antara SN dan BI adalah 1,19. Berarti hubungan antara SN dan BI terbukti tidak signifikan karena t-values < 1,96. Sehingga hipotesis tentang Norma Subyektif (SN) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat orang-orang yang dihormati mengenai fasilitas pembayaran elektronik PBB tidak berpengaruh terhadap keinginan seseorang untuk menggunakan fasilitas tersebut.

Penolakan hipotesis ini mungkin disebabkan karena seseorang lebih mempercayai pendapatnya sendiri daripada pendapat orang-orang yang dihormati untuk masalah penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB. Hal ini juga didukung oleh kenyataan bahwa rata-rata responden berusia 37 tahun, dengan mayoritas responden berada pada usia produktif (59,65%). Kenyataan lain yang mendukung adalah mayoritas jenis kelamin responden adalah laki-laki. Pada umumnya laki-laki yang berada dalam usia produktif akan lebih mandiri dalam mengambil keputusan.

4.5.5. Hubungan Kesanggupan Diri Sendiri (SE) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

Dari tabel 4.5. dapat diketahui nilai t-values hubungan antara SE dan BI adalah 1,04. Berarti hubungan antara SE dan BI terbukti tidak signifikan karena t-values < 1,96. Sehingga hipotesis tentang *Self-Efficacy* (SE) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa gagasan yang muncul dari dalam diri seseorang mengenai kemampuannya untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB

ternyata tidak berpengaruh terhadap keinginannya untuk menggunakan fasilitas tersebut.

Penolakan hipotesis ini mungkin disebabkan oleh kurang adaptifnya masyarakat terhadap suatu teknologi baru. Meskipun rata-rata responden telah memiliki pengalaman selama 9 tahun dalam menggunakan fasilitas perbankan elektronik, namun nampaknya masyarakat masih menganggap fasilitas pembayaran elektronik PBB sebagai suatu teknologi yang benar-benar baru. Sehingga dibutuhkan *extra effort* untuk mempelajarinya.

4.5.6. Hubungan Kondisi Peralatan Pendukung (RFC) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

Dari tabel 4.5. dapat diketahui nilai t-values hubungan antara RFC dan BI adalah -1,21. Berarti hubungan antara RFC dan BI terbukti tidak signifikan karena t-values < 1,96. Sehingga hipotesis bahwa Kondisi Peralatan Pendukung (RFC) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI) ditolak. Atau dengan kata lain ketersediaan peralatan pendukung fasilitas pembayaran elektronik PBB bukanlah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan fasilitas tersebut.

Secara umum kondisi peralatan pendukung fasilitas pembayaran elektronik di lingkungan kerja maupun di lingkungan tempat tinggal responden cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan persentase ketersediaan peralatan pendukung fasilitas perbankan, yang didominasi oleh ATM, baik di lingkungan tempat tinggal (59,65%) maupun di lingkungan kerja (61,40%).

Ketersediaan peralatan untuk mengakses sistem perbankan elektronik tersebut tidak secara otomatis memudahkan masyarakat untuk mengakses sistem

pembayaran elektronik PBB. Karena masih terbatasnya jumlah operator perbankan yang tergabung dalam sistem pembayaran elektronik di Kota Depok, bahkan beberapa operator perbankan yang besar juga belum bergabung dalam sistem tersebut. Sehingga masyarakat yang tidak memiliki *account* pada salah satu operator perbankan yang tergabung dalam sistem tersebut, tidak dapat mengakses fasilitas pembayaran elektronik PBB.

4.5.7. Hubungan Kondisi Teknologi Pendukung (TFC) dan Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI).

Dari tabel 4.5. dapat diketahui nilai t-values hubungan antara TFC dan BI adalah -0,22. Berarti hubungan antara TFC dan BI terbukti tidak signifikan karena t-values < 1,96. Maka hipotesis bahwa Kondisi Teknologi Pendukung (TFC) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB (BI) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana pendukung untuk mengatasi permasalahan-permasalahan teknologi yang mungkin muncul dalam penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB bukanlah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan fasilitas tersebut.

Salah satu bentuk sarana pendukung untuk fasilitas pembayaran elektronik PBB adalah tersedianya fasilitas *Call Center*, yang dapat dihubungi oleh wajib pajak apabila terjadi kegagalan transaksi sistem. Kondisinya sampai saat ini fasilitas *Call Center* tersebut masih belum ditangani secara serius, sehingga wajib pajak masih menemui kesulitan untuk memperoleh solusi atas permasalahan yang dihadapinya.

Fu et. al. (2006) dalam penelitian mengenai penerimaan masyarakat Taiwan terhadap penggunaan metode *electronic filling* untuk pelaporan pajak, juga menemukan hubungan yang tidak signifikan antara variabel TFC dan BI. Menurut

penelitian tersebut hubungan TFC dan BI tidak signifikan karena adanya faktor kesenjangan teknologi, yaitu tidak semua

4.5.8. Hubungan Persepsi Manfaat (PU) dan Sikap Terhadap Penggunaan (A).

Dari tabel 4.5. dapat diketahui nilai t-values hubungan antara PU dan A adalah 2,54. Berarti hubungan antara PU dan A terbukti signifikan karena t-values > 1,96. Maka hipotesis bahwa hubungan Persepsi Manfaat (PU) berpengaruh positif pada Sikap Terhadap Penggunaan (A) dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat subyektif seseorang, yang menyatakan bahwa fasilitas pembayaran elektronik PBB akan meningkatkan kinerjanya, terbukti dapat berpengaruh menumbuhkan perasaan positif terhadap penggunaan fasilitas tersebut.

Hasil tersebut sesuai dengan beberapa hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa persepsi manfaat merupakan prediktor yang baik bagi sikap terhadap penggunaan teknologi informasi (Taylor dan Todd, 1995a; Taylor dan Todd, 1995b; Chau dan Hu, 2002; Hsu et. al., 2006; Lin, 2007).

Data profil responden menunjukkan bahwa rata-rata responden telah memiliki pengalaman selama 9 tahun dalam menggunakan fasilitas perbankan elektronik secara umum. Pengalaman yang cukup panjang tersebut ternyata berpengaruh positif pada persepsi responden terhadap manfaat dari fasilitas pembayaran elektronik PBB. Sehingga mereka pun memiliki sikap yang positif terhadap penggunaan fasilitas tersebut.

4.5.9. Hubungan Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU) dan Sikap Terhadap Penggunaan (A).

Dari tabel 4.5. dapat diketahui nilai t-values hubungan antara PEU dan A adalah 2,55. Berarti hubungan antara PEU dan A terbukti signifikan karena t-values > 1,96. Maka Persepsi mengenai Kemudahan Penggunaan (PEU) berpengaruh positif terhadap Sikap Terhadap Penggunaan (A) dapat diterima. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa harapan seseorang tentang fasilitas pembayaran elektronik PBB akan mudah digunakan terbukti dapat mempengaruhi pembentukan perasaan positif seseorang terhadap fasilitas tersebut.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Hsu et. al. (2006), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan prediktor yang baik bagi sikap terhadap penggunaan teknologi informasi.

4.5.10. Hubungan Kesesuaian Teknologi (C) dan Sikap Terhadap Penggunaan (A).

Dari tabel 4.5. dapat diketahui nilai t-values hubungan antara C dan A adalah 4,31. Berarti hubungan antara C dan A terbukti signifikan karena t-values > 1,96. Sehingga hipotesis tentang Kesesuaian Teknologi (C) berpengaruh positif pada Sikap Terhadap Penggunaan (A) dapat diterima. Atau dengan kata lain pengalaman, pekerjaan dan kebutuhan seseorang dapat mempengaruhi pembentukan perasaan positif dari orang tersebut untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB.

Hasil penelitian ini sesuai dengan beberapa hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kesesuaian teknologi merupakan prediktor yang baik bagi sikap terhadap penggunaan teknologi informasi (Hsu et. al., 2006; Lin, 2007).

Penerimaan hipotesis ini menjelaskan bahwa fasilitas pembayaran elektronik PBB tidak berbeda jauh dengan fasilitas-fasilitas pembayaran elektronik yang lainnya (Listrik, Telpon, Pulsa Handphone, dll). Sehingga masyarakat yang telah terbiasa menggunakan fasilitas pembayaran elektronik untuk kepentingan lain tersebut akan mempunyai sikap positif terhadap penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB. Hal ini didukung oleh data profil responden yang menunjukkan bahwa responden telah menggunakan fasilitas pembayaran elektronik untuk pembayaran telpon (64,91%), pembayaran listrik (62,57%) dan pembelian pulsa handphone (41,52%). Data tersebut juga menunjukkan bahwa 32,09% responden menggunakan fasilitas pembayaran elektronik untuk dua jenis kepentingan yang berbeda. Sementara 22,22% responden telah menggunakan fasilitas pembayaran elektronik untuk melakukan tiga jenis kepentingan yang berbeda.

4.5.11. Hubungan Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU) dan Persepsi Manfaat (PU).

Dari tabel 4.5. dapat diketahui nilai t-values hubungan antara PEU dan PU adalah 8,60. Berarti hubungan antara PEU dan PU terbukti signifikan karena t-values > 1,96. Maka hipotesis mengenai Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU) berpengaruh positif terhadap Persepsi Manfaat (PU) dapat diterima.

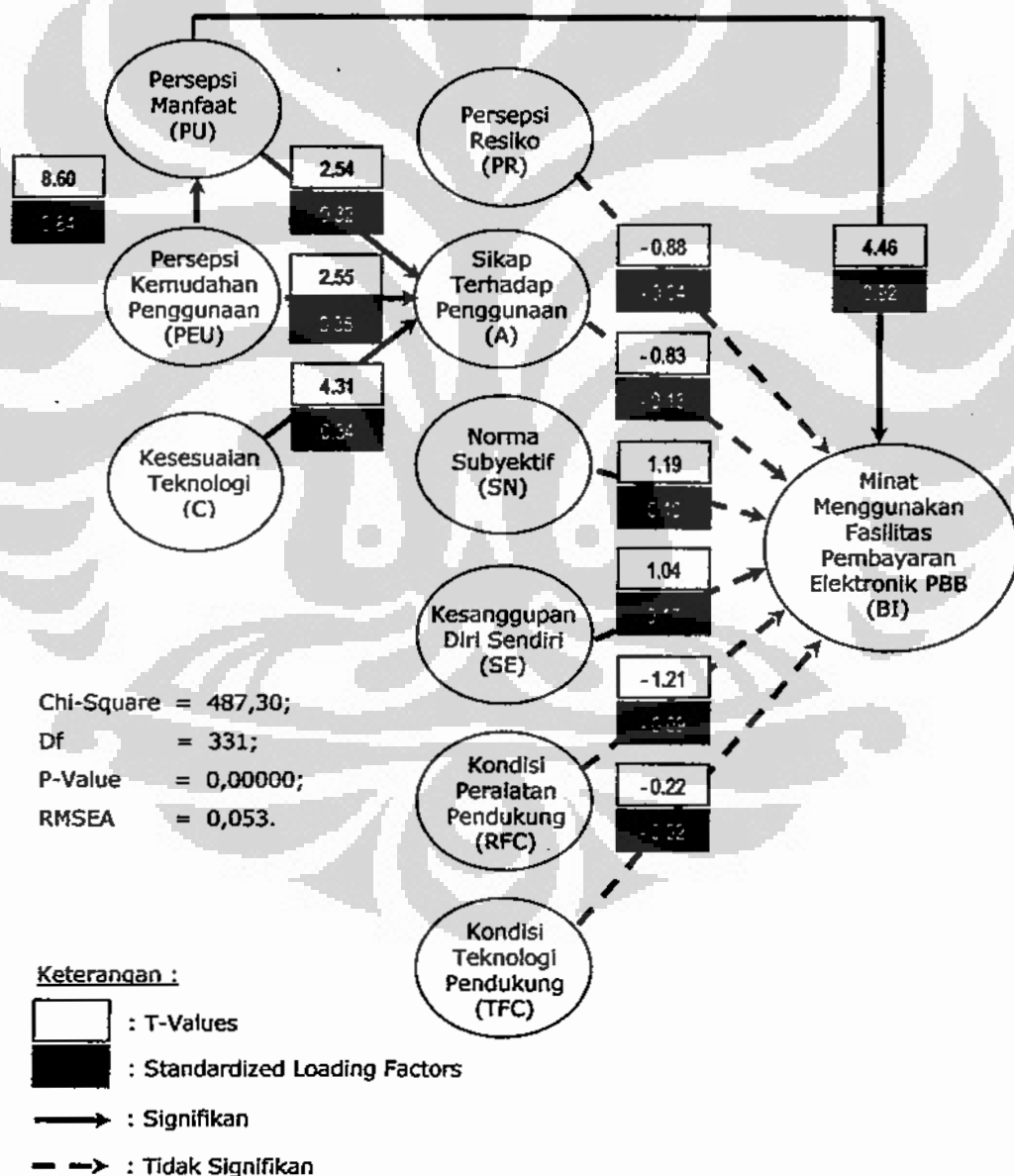
Hasil tersebut sesuai dengan beberapa hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan prediktor yang baik persepsi manfaat (Fu et. al., 2006; Yi et. al., 2006).

Kemudahan dalam penggunaan suatu sistem akan menumbuhkan persepsi positif responden akan manfaat dari sistem tersebut. Demikian pula dengan fasilitas pembayaran elektronik PBB, semakin mudah digunakan maka persepsi

manfaat responden akan semakin meningkat. Salah satu kemudahan yang ditawarkan oleh fasilitas pembayaran elektronik PBB adalah dapat melakukan pembayaran dari bank mana pun yang telah tergabung dalam sistem pembayaran elektronik PBB.

Hasil pengolahan data dan hubungan antara variabel selengkapnya dapat dilihat pada gambar 4.12.

Gambar 4.12. Hasil Pengolahan Model Gabungan TAM dan TPB



4.6. Pengaruh (*Effects*) Terhadap Variabel BI

Pengaruh terhadap variabel minat untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB (BI) dapat dibedakan menjadi pengaruh secara langsung (*Direct Effects*), pengaruh secara tidak langsung (*Indirect Effects*) dan pengaruh secara menyeluruh (*Total Effects*). Tabel 4.6. menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat (PU) merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap BI (92%). Sementara variabel persepsi kemudahan penggunaan (PEU) menempati urutan kedua dalam jumlah pengaruh terhadap BI (77%).

Tabel 4.6. Pengaruh Terhadap Variabel BI

Variabel	Effects
Direct :	
PU	0,92
Indirect :	
PEU	0,77*
Total :	
PU	0,92
PEU	0,77

Sumber : Data Primer .

Keterangan :

$$\begin{aligned} * \text{ Indirect Effects PEU-BI} &= [\text{SLF (PEU-PU)}] * [\text{SLF (PU-BI)}] \\ &= (0,84) * (0,92) \\ &= 0,77 \end{aligned}$$

SLF : *Standardized Loading Factors*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat (PU) merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya secara langsung terhadap minat menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB (BI), yaitu sebesar 92%. Sedangkan variabel kemudahan penggunaan (PEU) merupakan variabel yang berpengaruh secara tidak langsung terhadap minat menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB (BI), yaitu sebesar 77%.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh terhadap Minat Untuk Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB adalah Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Penggunaan. Sedangkan variabel yang lain dalam penelitian ini (Kesesuaian Teknologi, Sikap Terhadap Perilaku, Norma Subyektif, Kesanggupan Diri Sendiri, Kondisi Peralatan Pendukung, Kondisi Teknologi Pendukung, dan Persepsi Resiko) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat untuk menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB.

Variabel yang paling besar pengaruhnya secara langsung terhadap minat menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB adalah Persepsi Manfaat (92%). Sementara variabel yang paling besar pengaruhnya secara tidak langsung adalah Persepsi Kemudahan Penggunaan (77%).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa wajib pajak, khususnya di wilayah Kota Depok, lebih mengutamakan faktor manfaat dan faktor kemudahan dalam penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB. Apabila Direktorat Jenderal Pajak, khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok dapat memberikan informasi yang tepat dan akurat mengenai manfaat dan kemudahan dalam penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB, maka jumlah wajib pajak pengguna fasilitas tersebut besar kemungkinan akan meningkat.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, Direktorat Jenderal Pajak, khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok dapat menempuh beberapa cara untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang

menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB di kota Depok, antara lain :

- ❖ Melakukan sosialisasi secara aktif dan teratur mengenai fasilitas pembayaran elektronik PBB, terutama dengan memberi penekanan pada unsur manfaat dan kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut. Sosialisasi juga bisa dilakukan dengan cara memberikan demo penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB secara langsung sehingga masyarakat dapat mengetahui prosedur penggunaan fasilitas tersebut.
- ❖ Memperluas jaringan sistem pembayaran elektronik PBB, melalui kerjasama dengan operator-operator perbankan yang belum tergabung dalam sistem tersebut. Sehingga wajib pajak akan memperoleh pilihan operator perbankan yang lebih banyak untuk mengakses sistem pembayaran elektronik PBB.
- ❖ Untuk meningkatkan pelayanan dan membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB, maka fasilitas *Call Center* harus ditangani secara lebih serius. Sehingga wajib pajak yang menemui kesulitan dalam menggunakan fasilitas tersebut dapat memperoleh solusi yang tepat dan memuaskan.

Penelitian ini menggunakan kerangka penelitian *cross sectional study*. Penggunaan *cross sectional study* mempunyai beberapa kelemahan, antara lain tidak mampu digunakan untuk mengamati penggunaan yang sesungguhnya (*actual use*) dari sistem yang diteliti. Oleh karena itu penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode *longitudinal study*, untuk memperoleh hasil analisis yang lebih baik.

Daftar Pustaka

- _____, *Angka Partisipasi Sekolah, Angka Partisipasi Kasar, Angka Partisipasi Murni, Dan Pendidikan Yang Ditamatkan Menurut Wilayah Dan Kelompok Usia 2005*, BPS Propinsi Jawa Barat, <http://jabar.bps.go.id>.
- _____, Catatan Rekapitulasi Propinsi R/I/KS/00 Peserta KB Per Mix Kontrasepsi Kota Depok Tahun 2006, Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional, <http://www.bkkbn.go.id/jabar/download.php?type=d&datid=49>.
- Ajzen, I., *The Theory of Planned Behavior*, *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, pp. 179 – 211, 1991.
- Arnold, J., Loan-Clarke, J., Coombs, C., Wilkinson, A., Park, J. and Preston, D., *How Well Can The Theory Of Planned Behavior Account For Occupational Intentions?*, *Journal of Vocational Behavior* 69, pp. 374–390, 2006.
- Chau, P.Y.K., and Hu, P.J., *Investigating Healthcare Professionals' Decisions To Accept Telemedicine Technology : An Empirical Test Of Competing Theories*, *Information & Management* 39 (2002), p. 297-311.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P., and Warshaw, P.R., *User Acceptance Of Computer Technology : A Comparison Of Two Theoretical Models*, *Management Science*, vol. 35, no. 8 (1989), p. 982-1003.
- Ferdinand, A., 2002, *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen : Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister Dan Disertasi Doktor*, Semarang, BP Undip.
- Fishbein, M. and Ajzen, I., *Belief, Attitude, Intention And Behavior : An Introduction To Theory And Research*, Addison-Wesley, Reading, MA (1975).
- Fu, J.R., Farn, C.K. and Chao, W.P., *Acceptance Of Electronic Tax Filing : A Study Of Taxpayer Intentions*, *Information & Management* 43 (2006), p. 109-126

- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E., and Tatham, R.L., 2006, *Multivariate Data Analysis*, Sixth Edition, New Jersey, Pearson Education International.
- Hancock, D. and Humphrey, D., *Payment Transactions, Instruments, And Systems: A Survey*, *Journal of Banking & Finance* 21, pp. 1573 - 1624, 1998.
- Hsu, T., Wang Y. dan Wen, S., *Using The Decomposed Theory Of Planned Behavior to Analyse Consumer Behavioural Intention Toward Mobile Text Message Coupon*, *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing* 14 (4), pp. 309-324, 2006.
- Humphrey, D., Willeson, M., Bergendahl, G., and Lindblom, T., *Benefits From A Changing Payment Technology In European Banking*, *Journal of Banking & Finance* 30, pp. 1631-1652, 2006.
- Indrajit, R.E., *Pembayaran Pajak Online Di California*, <http://artikelekoindrajit.blogster.com>, (2007).
- Khiaonarong, T., *Electronic Systems Payment Development in Thailand*, *International Journal of Information Management* 20 (2000) 59-72.
- King, W.R. and He, J., *A Meta-Analysis of The Technology Acceptance Model*, *Information & Management* 43 (2006), p. 740-755.
- Maholtra, N.K., *Marketing Research : An Applied Orientation*, Pearson Education International (2004).
- Nasco, S.A., Toledo, E.G. and Mykytyn Jr., P.P., *Predicting Electronic Commerce Adoption in Chilean SMEs*, *Journal of Business Research*, doi:10.1016/j.jbusres.2007.06.047, pp. 1-9, 2007.
- Saadé, R.G., Nebebe, F. and Tan, W., *Viability Of The "Technology Acceptance Model" In Multimedia Learning Environments: A Comparative Study*, *Interdisciplinary Journal of Knowledge and Learning Objects* Volume 3, 2007.
- Sekaran, U., 1999, *Research Methods For Business : A Skill Building Approach*, Third Edition, New York, John Wiley and Sons Inc.

- Smith, J., & Oliver, M. (2000). *Academic development: A framework for embedding learning technology*. *International Journal for Academic Development*, 5(2), 129-137.
- Supramono dan Haryanto, J.O., 2005, *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*, Yogyakarta, Andi.
- Szajna, B., *Empirical Evaluation of the Revised Technology Acceptance Model*, *Management Science*, Vol. 42, No. 1., pp. 85-92, 1996.
- Taylor, S. and Todd, P., *Assessing IT Usage: The Role of Prior Experience*, *MIS Quarterly* (19:2), pp. 561-570, 1995a.
- Taylor, S. and Todd, P., *Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models*, *Information Systems Research* (6:2), pp. 144-176, 1995b.
- Trochim, W.M.K., 2006, *The Research Methods Knowledge Base*, <http://www.socialresearchmethods.com>.
- Wijanto, S.H., 2008, *Structural Equation Modeling dengan LISREL 8.8: Konsep dan Tutorial*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Yang, H. and Yoo, J., *It's All About Attitude: Revisiting The Technology Acceptance Model*, *Decision Support Systems* 38, pp. 19- 31, 2004.
- Yi, M.Y., Jackson, J.D., Park, J.S. and Probst, J.C., *Understanding Information Technology Acceptance By Individual Professionals : Toward An Integrative View*, *Information and Management* 43, pp. 350-363, 2006.
- Yu, H., His, K. and Kuo, P., *Electronic Payment Systems: An Analysis And Comparison Of Types*, *Technology in Society* 24, pp. 331 - 347, 2002.



Lampiran 1.
Sepintas Tentang Sistem Pembayaran Elektronik
Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

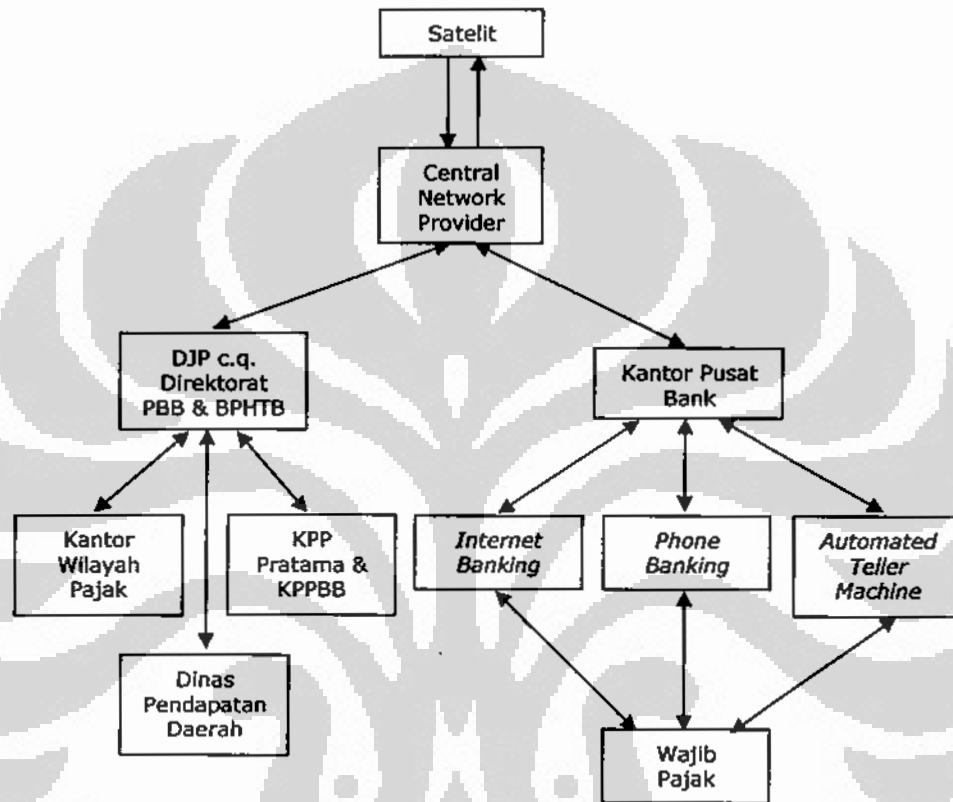
Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak obyektif yang berlaku secara efektif pada tahun 1986, sejak dikeluarkannya UU Nomor 12 Tahun 1985 jo. UU Nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Menurut undang-undang tersebut yang menjadi obyek pajak adalah bumi dan/atau bangunan.

Pembayaran PBB dilakukan oleh wajib pajak melalui tempat-tempat pembayaran maupun melalui petugas kolektor PBB, apabila secara geografis tempat pembayaran sulit untuk dicapai. Kemudian petugas tersebut menyetorkan PBB yang telah dikumpulkannya ke tempat pembayaran. Setiap wajib pajak yang telah melunasi kewajibannya akan menerima Surat Tanda Terima Setoran (STTS), sebagai tanda bukti pelunasan PBB (Directorate of PBB and BPHTB, 2002).

Sistem pembayaran elektronik (atau *Payment On-Line System - POS*) PBB merupakan salah satu bagian dari aplikasi SISMIOP (Sistem Manajemen Informasi Obyek PBB), yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak berkaitan dengan pembayaran dan pengawasan. Sistem pembayaran elektronik PBB pertama kali diujicoba pada bulan Agustus 1999 di Jakarta.

Sistem pembayaran elektronik ini memudahkan wajib pajak untuk membayar kewajiban PBB di tempat pembayaran terdekat dari tempat tinggalnya tanpa memperhatikan lokasi Kantor Pelayanan Pajak yang mengeluarkan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT). Dengan demikian seseorang yang tinggal di kota A dapat melunasi tagihan PBB atas tempat tinggalnya yang berada di kota B, tanpa harus pergi kota B, dia cukup memanfaatkan fasilitas pembayaran elektronik yang ada (ATM, *Phone Banking*, atau *Internet Banking*). Hal ini dimungkinkan dengan telah dibangunnya jaringan inter-koneksi antara kantor pelayanan pajak

dan tempat-tempat pembayaran, serta institusi-institusi terkait lainnya seperti DJP, Kantor Wilayah Pajak dan Pemerintah Daerah c.q. Dinas Pendapatan Daerah (lihat gambar konfigurasi transaksi on-line).



Keterangan :

- DJP : Direktorat Jenderal Pajak
- KPP Pratama : Kantor Pelayanan Pajak Pratama
- KPPBB : Kantor Pelayanan Pajak Bumi & Bangunan

Konfigurasi Transaksi On-Line

(Diadaptasi dari PBB & BPHTB Revenue 1996-2001)

Operator perbankan yang ingin bergabung dalam sistem pembayaran elektronik PBB terlebih dahulu harus membuat perjanjian kerjasama dengan Direktorat Jenderal Pajak, karena terkait dengan persyaratan teknis minimum dan pembagian tanggung jawab yang harus disepakati oleh kedua belah pihak. Oleh karena itu hingga saat ini tidak

semua operator perbankan dapat terhubung secara otomatis ke dalam sistem pembayaran elektronik PBB. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok, pada tahun 2007 ada enam operator perbankan yang telah bergabung dalam sistem pembayaran elektronik PBB di kota Depok, yaitu : Bank Bukopin, BCA, BII, Bumiputera, Mandiri dan BNP.

Pembayaran elektronik PBB memberikan kemudahan dalam bentuk layanan setoran on-line selama 7 hari x 24 jam dalam seminggu, dapat dilakukan dari manapun dan fleksibel (tersedia beberapa pilihan fasilitas pembayaran elektronik). Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP - 371/PJ./2002 Tentang Tata Cara Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Melalui Fasilitas Perbankan Elektronik, pasal 2 ayat 3, sebagai bukti penyetoran PBB yang diterbitkan oleh Tempat Pembayaran Elektronik dari hasil fasilitas perbankan elektronik dianggap sah sebagai Surat Tanda Terima Setoran (STTS) apabila telah dicantumkan "*approval code*". *Approval Code* adalah bentuk pengesahan Direktur Jenderal Pajak atas pembayaran PBB secara elektronik yang dibuat dalam format tertentu serta diproses secara otomatis melalui data elektronik.

Lampiran 2.

Pemilihan Lokasi Penelitian.

Sejak memisahkan diri dari kabupaten Bogor dan menjadi kota mandiri pada tahun 1999, Depok terus mengalami perkembangan yang sangat pesat. Menurut data Badan Pusat Statistik Propinsi Jawa Barat (BPS Jabar), pada tahun 2005, jumlah penduduk kota Depok adalah 1,37 juta jiwa. Sedangkan pada tahun 2010, jumlah penduduk kota Depok diprediksikan akan mencapai 1,62 juta jiwa¹.

Berkaitan dengan penelitian tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Di Kota Depok Untuk Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB, seharusnya kota Depok memiliki tingkat adopsi teknologi informasi yang tertinggi dibanding daerah lainnya di Propinsi Jawa Barat. Karena menurut data BPS Jabar, jumlah masyarakat kota Depok yang telah menyelesaikan pendidikan tingkat tinggi (12,26%) adalah yang tertinggi di propinsi Jawa Barat pada tahun 2005. Sehingga diharapkan respon masyarakat terhadap penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB akan lebih baik dibandingkan daerah lain di propinsi Jawa Barat.

Kota Depok juga memiliki salah satu wilayah yang berkembang dengan sangat pesat, yaitu jalan Margonda Raya. Jalan Margonda Raya adalah salah satu jalur utama yang menghubungkan wilayah Depok dengan DKI Jakarta. Menurut Rencana Umum Tata Ruang Kota (RUTRK) Depok tahun 2000-2010, wilayah jalan Margonda Raya diperuntukan bagi kegiatan perdagangan, jasa dan pemerintahan. Apabila diamati, setiap harinya mungkin ada ribuan orang yang melintasi jalan tersebut untuk melakukan aktivitasnya masing-masing. Hal ini mengakibatkan pesatnya pertumbuhan kegiatan perekonomian di sekitar jalan tersebut. Pertumbuhan kegiatan perekonomian tersebut kemudian menyebabkan jalan Margonda Raya dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang relatif lebih baik dibanding tempat-

¹ _____, (2005), *Proyeksi Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Barat 2000-2010*, Biro Pusat Statistik Propinsi Jawa Barat, <http://jabar.bps.go.id>.

tempat lain di wilayah kota Depok (lihat tabel : Daftar Sarana/ Prasarana di Wilayah Jalan Margonda Raya).

Tabel : Daftar Sarana/Prasarana di Wilayah Jalan Margonda Raya

Sarana / Prasarana	Keterangan
1) Kantor Pemerintahan	a. Kantor Walikota Depok b. Kantor Polisi Sektor Depok
2) Stasiun	a. Depok Baru b. Pondok Cina c. Universitas Indonesia
3) Terminal Bus	Depok
4) Pendidikan	a. Universitas Indonesia b. Universitas Gunadarma c. LP3I d. Nurul Fikri e. LIA f. Bina Sarana Informatika
5) Pasar Tradisional	Pasar Kemiri
6) Pertokoan Modern	a. ACE Hardware / Index Furnishing b. Depok Town Square c. Gramedia d. ITC Depok e. Mall Depok f. Margo City g. Mitra10 h. Plaza Depok
7) Kantor Perbankan	a. Bank Bukopin b. Bank Bumiputera c. Bank Central Asia d. Bank Pembangunan Daerah Jabar - Banten e. Bank Lippo f. Bank Mandiri g. Bank Mega h. Bank Muamalat i. Bank Niaga j. Bank Permata k. Bank Rakyat Indonesia l. Bank Syariah Mandiri m. Bank Tabungan Negara n. BII Syariah o. BNI 46 p. BRI Syariah

Sumber : Hasil pengamatan lapangan.

Kelengkapan sarana dan prasarana tersebut mengakibatkan banyak orang yang ingin tinggal di sekitar wilayah jalan Margonda Raya. Hal ini akan mengakibatkan peningkatan permintaan akan tanah dan bangunan, sehingga harga tanah di kawasan jalan Margonda Raya nilainya relatif lebih tinggi dibandingkan kawasan lainnya di kota Depok. Tingginya harga tanah dan bangunan di sekitar wilayah jalan Margonda Raya menimbulkan dugaan bahwa mayoritas masyarakat yang tinggal di wilayah tersebut adalah masyarakat dari golongan menengah ke atas.

Faktor-faktor tersebut (tingkat pendidikan, kelengkapan sarana dan prasarana serta tempat tinggal bagi masyarakat golongan menengah ke atas) menjadi landasan untuk memilih kawasan sekitar jalan Margonda Raya sebagai lokasi penelitian dalam penelitian ini. Kemudian dipilih beberapa kelurahan yang memiliki lokasi relatif dekat dengan jalan Margonda Raya, yaitu :

1. Kelurahan Pondok Cina, Kecamatan Beji;
2. Kelurahan Kemiri Muka, Kecamatan Beji;
3. Kelurahan Beji Timur, Kecamatan Beji;
4. Kelurahan Depok, Kecamatan Pancoran Mas;
5. Kelurahan Mekarjaya, Kecamatan Sukmajaya.

Lampiran 3 :
Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel Laten	Variabel Teramat
1.	<p>Minat Menggunakan Sistem Aplikasi (dalam hal ini adalah Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB) / <i>Behavior Intention</i> (BI).</p> <p><u>Definisi :</u> Minat Menggunakan Sistem Aplikasi adalah pernyataan psikologis individu secara sadar tentang keinginan untuk menggunakan suatu sistem aplikasi (Fu, J., et. al., 2006).</p>	<p>1. Saya akan menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB tahun depan (BI1).</p> <p>2. Fasilitas pembayaran elektronik PBB menarik minat saya untuk mencobanya (BI2).</p> <p>3. Saya akan merekomendasikan fasilitas pembayaran elektronik PBB kepada keluarga dan teman saya (BI3).</p>
2.	<p>Persepsi Manfaat / <i>Perceived Usefulness</i> (PU).</p> <p><u>Definisi :</u> Persepsi Manfaat adalah pendapat subyektif dari pengguna bahwa penggunaan suatu sistem aplikasi khusus akan meningkatkan kinerjanya (Fu, J., et. al., 2006).</p>	<p>4. Fasilitas pembayaran elektronik PBB akan mempercepat proses pembayaran (PU1).</p> <p>5. Fasilitas pembayaran elektronik PBB bermanfaat bagi saya (PU2).</p> <p>6. Saya tidak perlu antri lagi untuk melunasi tagihan PBB, cukup menggunakan fasilitas pembayaran elektronik (PU3).</p> <p>7. Secara keseluruhan, metode pembayaran elektronik PBB akan menguntungkan (PU4).</p>
3.	<p>Persepsi Kemudahan Penggunaan / <i>Perceived Ease of Use</i> (PEU).</p> <p><u>Definisi :</u> Persepsi Kemudahan Penggunaan adalah suatu tingkatan dimana pengguna mengharapkan sistem yang dimaksud akan mudah digunakan (Fu, J., et. al., 2006).</p>	<p>8. Menurut saya metode pembayaran elektronik PBB mudah dipelajari (PEU1).</p> <p>9. Menurut saya metode pembayaran elektronik PBB mudah dilakukan (PEU2).</p> <p>10. Fasilitas pembayaran elektronik PBB, memberikan kemudahan pengisian dan perbaikan data (PEU3).</p> <p>11. Instruksi dalam fasilitas pembayaran elektronik PBB mudah dipahami (PEU4).</p> <p>12. Secara keseluruhan, saya merasakan kemudahan dalam menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB (PEU5).</p>
4.	<p>Kesesuaian Teknologi / <i>Compatiblility</i> (C).</p> <p><u>Definisi :</u> Kesesuaian Teknologi adalah suatu tingkatan dimana teknologi yang akan dimanfaatkan sesuai dengan pengalaman, pekerjaan dan kebutuhan dari calon pengguna (Fu, J., et. al., 2006).</p>	<p>13. Metode pembayaran elektronik PBB sesuai dengan cara kerja saya (C1).</p> <p>14. Metode pembayaran elektronik PBB sesuai dengan gaya (<i>style</i>) saya (C2).</p> <p>15. Metode pembayaran elektronik PBB sesuai dengan kehidupan saya (C3).</p>

5.	<p>Sikap Terhadap Penggunaan / <i>Attitude Toward Using</i> (A).</p> <p><u>Definisi :</u> Sikap Terhadap Penggunaan adalah refleksi perasaan positif seseorang terhadap suatu perilaku tertentu (Fu, J., et. al., 2006).</p>	<p>16. Saya merasa senang menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB (A1).</p> <p>17. Menurut saya fasilitas pembayaran elektronik menimbulkan kesan positif pada sistem pembayaran PBB (A2).</p> <p>18. Menurut saya penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB adalah pilihan yang baik (A3).</p>
6.	<p>Norma Subyektif / <i>Subjective Norm</i> (SN)</p> <p><u>Definisi :</u> Norma Subyektif adalah pendapat orang yang dihormati mengenai suatu perilaku yang seharusnya dilakukan oleh seseorang (Fu, J., et. al., 2006).</p>	<p>19. Orang-orang yang berpengaruh dalam kehidupan saya, berpendapat seharusnya saya memakai fasilitas pembayaran elektronik PBB (SN1).</p> <p>20. Orang-orang yang saya kagumi, berpendapat seharusnya saya memakai fasilitas pembayaran elektronik PBB (SN2).</p> <p>21. Menurut orang-orang yang saya anggap penting, seharusnya saya memakai fasilitas pembayaran elektronik PBB (SN3).</p>
7.	<p>Kesanggupan Diri Sendiri / <i>Self-Efficacy</i> (SE).</p> <p><u>Definisi :</u> Kesanggupan diri sendiri adalah gagasan yang muncul dari dalam diri seseorang mengenai kemampuan untuk melakukan suatu tindakan (Fu, J., et. al., 2006).</p>	<p>22. Saya merasa nyaman memakai fasilitas pembayaran elektronik PBB (SE1).</p> <p>23. Saya mampu mengoperasikan berbagai jenis fasilitas pembayaran elektronik PBB dengan mudah (SE2).</p> <p>24. Saya dapat memanfaatkan fasilitas pembayaran elektronik PBB, meski tidak ada yang mengajarkannya (SE3).</p>
8.	<p>Kondisi Peralatan Pendukung / <i>Resource Facilitating Condition</i> (RFC).</p> <p><u>Definisi :</u> Kondisi Peralatan Pendukung adalah ketersediaan peralatan untuk mendukung pemanfaatan suatu sistem aplikasi (Fu, J., et. al., 2006).</p>	<p>25. Saya dapat dengan mudah menemukan peralatan pembayaran elektronik PBB (RFC1).</p> <p>26. Peralatan pendukung metode pembayaran elektronik PBB telah tersedia dengan cukup (RFC2).</p> <p>27. Biaya pemanfaatan fasilitas pembayaran elektronik PBB cukup terjangkau (RFC3).</p>

<p>9.</p>	<p>Kondisi Teknologi Pendukung / <i>Technology Facilitating Condition (TFC)</i>.</p> <p>Definisi : Kondisi Teknologi Pendukung adalah permasalahan teknologi yang mungkin membatasi pemanfaatan suatu sistem aplikasi (Fu, J., et. al., 2006).</p>	<p>28. Lembaga berwenang telah menyediakan fasilitas <i>Call Center</i> yang dapat dihubungi setiap saat, ketika mengalami gangguan dalam mengoperasikan peralatan pembayaran elektronik PBB (TFC1).</p> <p>29. Saya akan memperoleh bantuan dengan cepat dari petugas yang berwenang, ketika mengalami kesulitan dalam mengoperasikan peralatan pembayaran elektronik PBB di tempat kerja (TFC2).</p> <p>30. Saya akan memperoleh bantuan dengan cepat dari petugas yang berwenang, ketika mengalami kesulitan dalam mengoperasikan peralatan pembayaran elektronik PBB di tempat tinggal (TFC3).</p>
<p>10.</p>	<p>Persepsi Resiko / <i>Perceived Risk (PR)</i></p> <p>Definisi : Persepsi Resiko adalah pendapat wajib pajak tentang ketidakpastian dan konsekuensi yang merugikan dari hasil pemanfaatan suatu sistem aplikasi (Fu, J., et. al., 2006).</p>	<p>31. Saya khawatir penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB akan menimbulkan masalah baru (PR1).</p> <p>32. Ketika menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB, saya khawatir data pribadi saya akan disalahgunakan (PR2).</p> <p>33. Saya merasa tidak aman karena tanda bukti pembayaran elektronik PBB (struk pembayaran) secara fisik berbeda dengan tanda bukti pembayaran PBB yang lama (STTS PBB) (PR3).</p> <p>34. Saya merasa pemakaian fasilitas pembayaran elektronik PBB tidak memberi jaminan kerahasiaan dan keamanan (PR4).</p>

Lampiran 4.

Sepintas Tentang Perkembangan *Structural Equation Modeling (SEM)*

Penelitian dalam bidang ilmu sosial dan perilaku manusia, sering menemukan kendala pada saat pengukuran konsep-konsep teoritis yang tidak dapat diukur atau diamati secara langsung. Namun masih dapat dipelajari dengan melakukan pengamatan terhadap indikator-indikator yang menjelaskan konsep-konsep teoritis tersebut.

Berbagai usaha telah dilakukan oleh para peneliti di bidang ilmu sosial untuk mengatasi permasalahan dasar tersebut, antara lain dipelopori oleh Francis Galton (1822-1911) yang mengembangkan teknik analisis faktor. Kemudian Karl Pearson (1857-1936) yang mengembangkan metode *principal component*. Charles Spearman (1863-1945) yang mengusulkan konsep "*One Factor Model*". Beberapa peneliti yang lain (Goodfrey Thompson, 1881-1955; Harold Hotelling, 1895-1973; Louis Leon Thurstone, 1887-1955; Louis Guttman, 1916-1987) juga memberikan kontribusi pada perkembangan metode tersebut, hingga sebuah terobosan besar dalam metode estimasi dan analisis faktor berhasil dilakukan oleh Karl Joreskog. Karl Joreskog memperkenalkan metode estimasi *Maximum Likelihood*, konsep *Confirmatory Factor Analysis*, dan LISREL. Selanjutnya model yang dikembangkan oleh Joreskog (1973) tersebut, digabungkan dengan model Keesling (1973) dan Wiley (1973) menghasilkan suatu model persamaan struktural yang dikenal sebagai model JKW (Joreskog-Keesling-Wiley) atau model LISREL.

Model JKW merupakan titik tolak perkembangan model persamaan struktural. Kontribusi para peneliti dari berbagai disiplin ilmu (Bentler & Week, 1980; Mc Ardle & Mc Donald, 1984; Bollen, 1989; Goldberger, 1972; Aigner et. al., 1984; Bielby & Hauser, 1977) terhadap model JKW, menghasilkan berbagai persamaan struktural yang serupa dengan nama yang berbeda. Hal ini kemudian mendorong penggunaan istilah umum,

yaitu *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk persamaan-persamaan struktural tersebut.

Secara umum *Structural Equation Modeling* (SEM) menggabungkan berbagai metodologi mulai dari sistem persamaan simultan, analisis kausal linier, analisis lintasan, analisis struktur kovarian dan persamaan struktural. Secara karakteristik SEM terdiri dari dua model, yaitu model variabel laten dan model pengukuran. Kemudian karakteristik SEM tersebut dapat diuraikan menjadi komponen-komponen model SEM yaitu:

1. Jenis Variabel

a. Variabel Laten (*Latent Variables*)

Variabel laten adalah variabel kunci yang menjadi perhatian dalam sebuah penelitian sosial. Variabel ini merupakan suatu konsep abstrak, misalnya : minat, persepsi, dan sikap. Variabel tersebut tidak dapat diamati secara langsung, tetapi dapat diamati dengan mempelajari efeknya secara tidak langsung pada variabel teramati.

Ada dua macam variabel laten yaitu variabel laten eksogen dan variabel laten endogen. Variabel laten eksogen adalah variabel bebas pada semua persamaan yang ada dalam model. Variabel laten endogen adalah variabel terikat pada minimal satu persamaan yang ada pada model.

b. Variabel Teramati (*Observed Variables*)

Variabel teramati adalah variabel yang dapat diamati atau diukur secara empiris. Variabel tersebut merupakan efek atau ukuran dari variabel laten.

2. Jenis Model

a. Model Struktural

Model struktural menunjukkan hubungan-hubungan yang terjadi di antara variabel-variabel laten. Pada umumnya hubungan antar variabel laten tersebut merupakan hubungan linier. Persamaan umum model struktural adalah:

$$\eta = B\eta + \Gamma\xi + \zeta$$

b. Model Pengukuran

Setiap variabel laten pada umumnya memiliki beberapa ukuran atau variabel teramati. Variabel laten dihubungkan dengan variabel-variabel teramatinya dengan menggunakan model pengukuran (berbentuk analisis faktor). Dalam model tersebut, setiap variabel laten dimodelkan sebagai sebuah faktor yang mendasari variabel-variabel teramati yang terkait.

Terdapat dua jenis model pengukuran dalam SEM, yaitu:

- Model pengukuran untuk variabel endogen (variabel tak bebas), persamaannya:

$$X = \Lambda_x \xi + \delta$$

- Model pengukuran untuk variabel eksogen (variabel bebas), persamaannya:

$$Y = \Lambda_y \eta + \varepsilon$$

Persamaan diatas digunakan dengan asumsi:

- ζ tidak berkorelasi dengan ξ
- ε tidak berkorelasi dengan η
- δ tidak berkorelasi dengan ξ
- $\zeta, \varepsilon, \delta$ tidak saling berkorelasi (*mutually uncorrelated*)
- $\Gamma - B$ adalah non singular

dimana:

❖ Variabel :

- η (eta) adalah $m \times 1$ *latent endogenous variables*.
- ξ (ksi) adalah $n \times 1$ *latent exogenous variables*.
- ζ (zeta) adalah $m \times 1$ *latent errors in equations*.
- Y adalah $p \times 1$ *observed indicator of η* .
- X adalah $q \times 1$ *observed indicator of ξ* .
- ε (epsilon) adalah $p \times 1$ *measurement errors for y* .
- δ (delta) adalah $q \times 1$ *measurement errors for x* .

❖ Koefisien :

- B (beta) adalah $m \times m$ *coefficient matrix for latent endogenous variabels*.
- Γ (gamma) adalah $m \times n$ *coefficient matrix for latent exogenous variabels*.
- Λ_y (lambda y) adalah $p \times m$ *coefficient matrix relating y to η* .
- Λ_x (lambda x) adalah $q \times m$ *coefficient matrix relating x to ξ* .

3. Jenis Kesalahan

a. Kesalahan Struktural

Kesalahan struktural adalah kesalahan yang terjadi karena variabel bebas tidak dapat memprediksikan variabel terikat secara sempurna.

b. Kesalahan Pengukuran

Kesalahan pengukuran adalah kesalahan yang terjadi karena variabel-variabel teramati tidak dapat mengukur variabel laten yang bersangkutan secara sempurna.

Secara umum prosedur SEM akan mengandung tahap-tahap sebagai berikut (Bollen dan Long, dikutip dalam Wijanto, S.H., 2008) :

1. Spesifikasi Model (*Model Specification*)

Tahap ini berkaitan dengan pembentukan model awal persamaan struktural, sebelum dilakukan estimasi. Model awal ini diformulasikan berdasarkan suatu teori atau penelitian sebelumnya.

2. Identifikasi (*Identification*)

Tahap ini berkaitan dengan pengkajian tentang kemungkinan diperolehnya nilai yang unik untuk setiap parameter yang ada di dalam model dan kemungkinan persamaan simultan tidak ada solusinya.

3. Estimasi (*Estimation*)

Tahap ini berkaitan dengan estimasi terhadap model untuk menghasilkan nilai-nilai parameter dengan menggunakan salah satu metode estimasi yang tersedia. Pemilihan metode estimasi yang digunakan seringkali ditentukan berdasarkan karakteristik dari variabel-variabel yang dianalisis.

4. Uji Kecocokan (*Fit Testing*)

Tahap ini berkaitan dengan pengujian kecocokan antara model dengan data. Beberapa kriteria ukuran kecocokan atau Goodness of Fit (GOF) dapat digunakan untuk melaksanakan langkah ini.

5. Respesifikasi (*Respecification*)

Tahap ini berkaitan dengan respesifikasi model berdasarkan atas hasil uji kecocokan tahap sebelumnya.



**Lampiran 5.
Kuesioner Penelitian**

Depok, 23 April 2008

Nomor : 099/PPT/MPKP FEUI-P/IV-028/2008
Lampiran : Daftar 250 Responden
Perihal : Izin Menyampaikan Kuisisioner

Kepada Yth.
Responden (Daftar Terlampir)
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia (MPKP FEUI) :

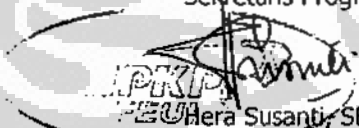
Nama : Dion Drielaksana
NPM : 0606011450

adalah mahasiswa pada Semester Genap Tahun Akademik 2007 – 2008 yang tengah aktif dalam penyusunan tesis. Sehubungan dengan hal itu, kami mohon kesediaannya untuk mengisi kuisisioner terlampir yang akan digunakan dalam penulisan tesisnya.

Perlu kami tambahkan, tujuan penelitian yang sedang dilakukan oleh mahasiswa tersebut adalah hanya untuk keperluan akademik semata.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
Sekretaris Program


Hera Susanti, SE., M.Sc.
NIP. 131.884.902

HS/ir



Kepada Yth. Responden

Nama saya **Dion Drielaksana**, mahasiswa Pasca Sarjana Magister Perencanaan Dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Sehubungan dengan penelitian tesis yang saya lakukan mengenai **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Untuk Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik Pajak Bumi Dan Bangunan**, saya membutuhkan pendapat anda tentang pelaksanaan pelayanan fasilitas tersebut. Oleh karena itu saya mohon bantuan anda untuk memberikan pendapat dengan cara menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini. Data yang diperoleh akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini saja dan akan dijaga kerahasiaannya. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

BAGIAN I

A. Isilah Titik-Titik Berikut Ini

1. Usia tahun
2. Telah menjadi nasabah bank selama tahun
3. Pengalaman menggunakan fasilitas perbankan elektronik (*ATM, Internet Banking dan Phone Banking*) selama tahun

B. Berilah Tanda Silang (X) Pada Satu Pilihan Jawaban Yang Paling Sesuai Dengan Kondisi Anda

4. Jenis Kelamin Perempuan Laki-laki
5. Pendidikan terakhir ≤ SD SMP SMU/SMK D1/D2/D3 S1 S2/S3
6. Jumlah rata-rata pengeluaran per bulan (dalam jutaan rupiah).
 < 1,5 1,5 s/d 2,5 2,6 s/d 3,5 3,6 s/d 4,5 4,6 s/d 5,5 5,6 s/d 6,5 > 6,5
7. Frekuensi penggunaan fasilitas perbankan elektronik ...
 Tdk Pernah 1 x per bln 2 x per bln 3 x per bln 4 x per bln > 4 x per bln

C. Berilah Tanda Silang (X) Pada Satu Atau Lebih Pilihan Jawaban Yang Sesuai Dengan Kondisi Anda

8. Ketersediaan peralatan untuk mengakses fasilitas perbankan elektronik di lingkungan rumah ...
 komputer internet handphone ATM tidak ada
9. Ketersediaan peralatan untuk mengakses fasilitas perbankan elektronik di lingkungan kantor ...
 komputer internet handphone ATM tidak ada
10. Memperoleh informasi mengenai fasilitas pembayaran elektronik PBB dari ...
 Kantor Pajak Bank Pemerintah Daerah Media Massa lainnya, sebutkan
11. Penggunaan fasilitas perbankan elektronik untuk kepentingan lain (selain pembayaran PBB)
 tagihan listrik tagihan telepon pulsa handphone lainnya, sebutkan

BAGIAN II

(Berilah Tanda Silang Pada Jawaban Pilihan Anda)

A. Minat Menggunakan Fasilitas Pembayaran Elektronik PBB

1. Saya akan menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB tahun depan.
Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Sangat Setuju
2. Fasilitas pembayaran elektronik PBB menarik minat saya untuk mencobanya.
Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Sangat Setuju
3. Saya akan merekomendasikan fasilitas pembayaran elektronik PBB kepada keluarga dan teman saya.
Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Sangat Setuju

B. Persepsi Manfaat

4. Fasilitas pembayaran elektronik PBB akan mempercepat proses pembayaran.

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

5. Fasilitas pembayaran elektronik PBB bermanfaat bagi saya.

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

6. Saya tidak perlu antri lagi untuk melunasi tagihan PBB, cukup menggunakan fasilitas pembayaran elektronik..

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

7. Secara keseluruhan, metode pembayaran elektronik PBB akan menguntungkan.

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

C. Persepsi Kemudahan Penggunaan

8. Menurut saya metode pembayaran elektronik PBB mudah dipelajari.

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

9. Menurut saya metode pembayaran elektronik PBB mudah dilakukan.

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

10. Fasilitas pembayaran elektronik PBB, memberikan kemudahan pengisian dan perbaikan data.

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

11. Instruksi dalam fasilitas pembayaran elektronik PBB mudah dipahami.

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

12. Secara keseluruhan, saya merasakan kemudahan dalam menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

D. Kesesuaian Teknologi

13. Metode pembayaran elektronik PBB sesuai dengan cara kerja saya.

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

14. Metode pembayaran elektronik PBB sesuai dengan gaya (*style*) saya.

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

15. Metode pembayaran elektronik PBB sesuai dengan kehidupan saya.

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

E. Sikap Terhadap Penggunaan Sistem Pembayaran Elektronik PBB

16. Saya merasa senang menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB.

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

17. Menurut saya fasilitas pembayaran elektronik menimbulkan kesan positif pada sistem pembayaran PBB

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

18. Menurut saya penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB adalah pilihan yang baik.

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

F. Norma Subyektif

19. Orang-orang yang berpengaruh dalam kehidupan saya, berpendapat seharusnya saya memakai fasilitas pembayaran elektronik PBB.

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

20. Orang-orang yang saya kagumi, berpendapat seharusnya saya memakai fasilitas pembayaran elektronik PBB.

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 Sangat Setuju

21. Menurut orang-orang yang saya anggap penting, seharusnya saya memakai fasilitas pembayaran elektronik PBB.

Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Sangat Setuju

G. Kesanggupan Diri Sendiri

22. Saya merasa nyaman memakai fasilitas pembayaran elektronik PBB

Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Sangat Setuju

23. Saya mampu mengoperasikan berbagai jenis fasilitas pembayaran elektronik PBB dengan mudah.

Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Sangat Setuju

24. Saya dapat memanfaatkan fasilitas pembayaran elektronik PBB, meski tidak ada yang mengajarkannya.

Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Sangat Setuju

H. Kondisi Peralatan Pendukung

25. Saya dapat dengan mudah menemukan peralatan pembayaran elektronik PBB.

Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Sangat Setuju

26. Peralatan pendukung metode pembayaran elektronik PBB telah tersedia dengan cukup.

Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Sangat Setuju

27. Biaya pemanfaatan fasilitas pembayaran elektronik PBB cukup terjangkau.

Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Sangat Setuju

I. Kondisi Dukungan Teknologi

28. Lembaga berwenang telah menyediakan fasilitas *Call Center* yang dapat dihubungi setiap saat, ketika mengalami gangguan dalam mengoperasikan peralatan pembayaran elektronik PBB.

Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Sangat Setuju

29. Saya akan memperoleh bantuan dengan cepat dari petugas yang berwenang, ketika mengalami kesulitan dalam mengoperasikan peralatan pembayaran elektronik PBB di tempat kerja.

Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Sangat Setuju

30. Saya akan memperoleh bantuan dengan cepat dari petugas yang berwenang, ketika mengalami kesulitan dalam mengoperasikan peralatan pembayaran elektronik PBB di tempat tinggal.

Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Sangat Setuju

J. Persepsi Resiko

31. Saya khawatir penggunaan fasilitas pembayaran elektronik PBB akan menimbulkan masalah baru.

Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Sangat Setuju

32. Ketika menggunakan fasilitas pembayaran elektronik PBB, saya khawatir data pribadi saya akan disalahgunakan.

Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Sangat Setuju

33. Saya merasa tidak aman karena tanda bukti pembayaran elektronik PBB (struk pembayaran) secara fisik berbeda dengan tanda bukti pembayaran PBB yang lama (STTS PBB).

Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Sangat Setuju

34. Saya merasa pemakaian fasilitas pembayaran elektronik PBB tidak memberi jaminan kerahasiaan dan keamanan.

Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Sangat Setuju

Paraf Responden

TERIMA KASIH

Lampiran 6. Rekapitulasi Data Kuesioner

No	BAGIAN 1										BAGIAN 2									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
1	29	23	11	1	5	2	6								5	1	2	3		
2	29	12	12	1	5	2	4								1	2				
3	34	15	5	1	4	7	6								2	3				
4	34	15	15	1	5	2	6								4					
5	32	15	5	1	4	4	3								4					
6	53	8	8	1	4	4	3								1					
7	36	12	12	1	4	7	2								5	1				
8	29	10	10	1	5	3	5								2					
9	30	1	1	1	4	3	6								1					
10	38	17	10	1	4	4	1								5					
11	38	10	10	2	5	4	4								1	2	3	4		
12	34	14	10	1	5	6	6								2	3	4			
13	30	6	2	5	6	5									4					
14	30	8	5	2	5	4	5								3	4				
15	32	12	12	2	5	5	6								2					
16	33	15	15	1	5	5	6								5					
17	31	10	10	2	5	4	6								4					
18	32	13	9	2	5	4	6								5	1	2	3	4	
19	31	18	12	2	5	7	6								4					
20	31	13	13	2	5	7	6								1	2	4			
21	32	12	12	2	5	6	5								1	2	3	4		
22	55	10	5	1	3	1	4								3	4				
23	47	28	26	1	5	4	3								4					
24	37	5	2	3	1	3									4					
25	36	8	1	5	2	3									3					
26	45	20	10	2	6	6	6								1	2				
27	38	15	10	2	6	3	6								4					
28	32	14	14	1	5	5	6								4					
29	41	18	16	1	6	5	5								4					
30	37	8	8	1	5	5	6								4					
31	47	10	5	1	3	2	6								5					
32	29	10	8	2	5	3	4								4					
33	36	8	8	2	4	3	4								4					
34	55	10	4	2	5	3	2								3	4				
35	39	20	15	2	5	3	3								1	2	3			
36	40	5	0	2	3	2	1								5					
37	38	11	8	2	6	5	4								4					
38	35	10	7	2	4	4	3								2	3				
39	35	9	8	2	5	4	4								3	4				
40	38	7	5	2	6	5	2								2	3				
41	36	6	6	1	5	3	2								4					
42	32	12	5	2	6	4	3								4					
43	40	10	6	2	5	4	4								2	3	4			

Lampiran 7. Hasil Pengolahan Model Pengukuran

DATE: 6/17/2008
TIME: 12:49

LISREL 8.30

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Chicago, IL 60646-1704, U.S.A.
Phone: (800)247-8113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-99
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.
Website: www.ssi-central.com

LET ERROR COVARIANCE BETWEEN SE1 AND BI1 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN SE1 AND A1 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN SE3 AND SE1 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN SE3 AND SE2 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN RFC1 AND SE2 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN RFC2 AND SE2 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN TFC2 AND RFC2 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN TFC3 AND TFC2 TO FREE

Method: Maximum Likelihood
Path Diagram
Admissibility Check = Off
Iterations = 500
End of problem

Sample Size = 171

Model PENGUKURAN

The following lines were read from file D:\L17\11721P.SPL:

Model PENGUKURAN

Observed Variables

BI1 BI2 BI3 PU1 PU2 PU3 PU4
PEU1 PEU2 PEU3 PEU4 PEU5
C1 C2 C3 A1 A2 A3 SN1 SN2 SN3
SE1 SE2 SE3 RFC1 RFC2 RFC3
TFC1 TFC2 TFC3 PR1 PR2 PR3 PR4

System file from File D:\L17\11721NS.dsf

Sample Size 171

Latent Variables

BI PU PEU C A SN SE RFC TFC PR

Relationships

BI1=1*BI
BI2=BI
BI3=BI
IPU1=1*PU
PU2=1*PU
IPU3=PU
PU4=PU
PEU1=1*PEU
PEU2=PEU
IPEU3=PEU
PEU4=PEU
PEU5=PEU
C1=1*C
C2=C
C3=C
A1=1*A
A2=A
A3=A
SN1=1*SN
SN2=SN
SN3=SN
SE1=1*SE
SE2=SE
SE3=SE
RFC1=1*RFC
RFC2=RFC
RFC3=RFC
TFC1=1*TFC
TFC2=TFC
TFC3=TFC
PR1=1*PR
PR2=PR
PR3=PR
PR4=PR

BI = PU PR A SN SE RFC TFC
IA = PU PEU C
IPU=PEU

LET ERROR COVARIANCE BETWEEN BI3 AND BI1 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN PEU2 AND PEU1 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN A2 AND PU2 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN A3 AND PEU4 TO FREE

Covariance Matrix to be Analyzed

	BI1	BI2	BI3	PU2	PU4	PEU1
BI1	0.87					
BI2	0.62	0.84				
BI3	0.48	0.61	0.88			
PU2	0.54	0.56	0.60	0.86		
PU4	0.46	0.54	0.51	0.53	0.84	
PEU1	0.42	0.42	0.41	0.44	0.54	0.89
PEU2	0.35	0.41	0.43	0.42	0.48	0.70
PEU4	0.42	0.45	0.44	0.43	0.45	0.53
PEU5	0.48	0.48	0.45	0.51	0.56	0.61
C1	0.38	0.47	0.46	0.49	0.49	0.48
C2	0.43	0.52	0.48	0.49	0.45	0.42
C3	0.41	0.46	0.44	0.46	0.45	0.45
A1	0.53	0.56	0.50	0.57	0.51	0.48
A2	0.42	0.53	0.47	0.41	0.46	0.44
A3	0.42	0.57	0.48	0.50	0.48	0.42
SN1	0.44	0.45	0.47	0.47	0.42	0.39
SN2	0.44	0.44	0.46	0.44	0.39	0.38
SN3	0.42	0.40	0.41	0.43	0.35	0.29
SE1	0.81	0.60	0.57	0.64	0.52	0.51
SE2	0.36	0.45	0.46	0.39	0.46	0.50
SE3	0.34	0.39	0.47	0.39	0.46	0.54
RFC1	0.34	0.37	0.33	0.34	0.36	0.43
RFC2	0.27	0.27	0.31	0.30	0.28	0.42
RFC3	0.36	0.37	0.38	0.35	0.37	0.41
TFC1	0.23	0.33	0.30	0.22	0.30	0.30
TFC2	0.32	0.29	0.31	0.26	0.23	0.34
TFC3	0.25	0.24	0.25	0.21	0.17	0.28
PR1	-0.26	-0.25	-0.21	-0.24	-0.22	-0.17
PR2	-0.13	-0.16	-0.14	-0.09	-0.13	-0.08
PR3	-0.13	-0.17	-0.15	-0.14	-0.14	-0.12
PR4	-0.14	-0.14	-0.07	-0.08	-0.08	-0.06

Covariance Matrix to be Analyzed

	PEU2	PEU4	PEU5	C1	C2	C3
PEU2	0.87					
PEU4	0.50	0.92				
PEU5	0.54	0.64	0.90			
C1	0.46	0.49	0.56	0.91		
C2	0.42	0.49	0.50	0.76	0.92	
C3	0.40	0.48	0.50	0.75	0.81	0.92
A1	0.45	0.58	0.61	0.55	0.60	0.57
A2	0.39	0.48	0.47	0.53	0.52	0.52
A3	0.41	0.40	0.46	0.56	0.60	0.55
SN1	0.35	0.48	0.55	0.53	0.54	0.51
SN2	0.39	0.49	0.51	0.52	0.50	0.50
SN3	0.35	0.38	0.39	0.44	0.43	0.40
SE1	0.45	0.54	0.59	0.49	0.53	0.50
SE2	0.49	0.49	0.52	0.58	0.58	0.55
SE3	0.49	0.52	0.47	0.48	0.47	0.48
RFC1	0.39	0.52	0.48	0.42	0.42	0.41
RFC2	0.39	0.54	0.40	0.33	0.29	0.28
RFC3	0.39	0.54	0.47	0.38	0.36	0.38
TFC1	0.30	0.49	0.41	0.28	0.30	0.29
TFC2	0.25	0.38	0.40	0.29	0.26	0.32
TFC3	0.20	0.45	0.37	0.20	0.22	0.21
PR1	-0.08	-0.19	-0.22	-0.18	-0.18	-0.21
PR2	-0.01	-0.19	-0.18	-0.13	-0.13	-0.17
PR3	-0.16	-0.15	-0.15	-0.15	-0.23	-0.21
PR4	-0.12	-0.13	-0.19	-0.05	-0.08	-0.13

Covariance Matrix to be Analyzed

	A1	A2	A3	SN1	SN2	SN3
A1	0.90					
A2	0.64	0.88				
A3	0.63	0.64	0.87			
SN1	0.52	0.42	0.47	0.93		
SN2	0.52	0.45	0.46	0.82	0.92	
SN3	0.40	0.30	0.38	0.70	0.72	0.90
SE1	0.68	0.51	0.55	0.53	0.55	0.47
SE2	0.45	0.38	0.49	0.46	0.48	0.44
SE3	0.45	0.43	0.40	0.40	0.40	0.34
RFC1	0.46	0.34	0.41	0.45	0.43	0.43
RFC2	0.39	0.33	0.28	0.37	0.41	0.34
RFC3	0.44	0.37	0.42	0.47	0.50	0.46
TFC1	0.42	0.36	0.38	0.41	0.42	0.33
TFC2	0.38	0.31	0.33	0.47	0.46	0.32
TFC3	0.33	0.32	0.23	0.43	0.42	0.29
PR1	-0.21	-0.17	-0.20	-0.19	-0.22	-0.19
PR2	-0.14	-0.18	-0.11	-0.16	-0.20	-0.16
PR3	-0.12	-0.21	-0.14	-0.10	-0.14	-0.18
PR4	-0.12	-0.11	-0.08	-0.08	-0.10	-0.12

Covariance Matrix to be Analyzed

	SE1	SE2	SE3	RFC1	RFC2	RFC3
SE1	0.89					
SE2	0.53	0.89				
SE3	0.47	0.66	0.91			
RFC1	0.40	0.54	0.54	0.93		
RFC2	0.36	0.36	0.51	0.70	0.93	
RFC3	0.44	0.47	0.48	0.73	0.68	0.93
TFC1	0.33	0.35	0.35	0.46	0.49	0.47
TFC2	0.39	0.29	0.27	0.32	0.32	0.43
TFC3	0.30	0.18	0.29	0.33	0.46	0.43
PR1	-0.27	-0.16	-0.15	-0.20	-0.13	-0.22
PR2	-0.17	-0.10	-0.09	-0.20	-0.15	-0.25
PR3	-0.16	-0.19	-0.16	-0.15	-0.05	-0.18
PR4	-0.16	-0.05	-0.06	-0.21	-0.09	-0.23

Covariance Matrix to be Analyzed

	TFC1	TFC2	TFC3	PR1	PR2	PR3
TFC1	0.93					
TFC2	0.60	0.94				
TFC3	0.65	0.76	0.94			
PR1	-0.15	-0.21	-0.10	0.94		
PR2	-0.17	-0.17	-0.15	0.60	0.94	
PR3	-0.11	-0.14	-0.12	0.53	0.59	0.94
PR4	-0.13	-0.17	-0.10	0.54	0.65	0.61

Covariance Matrix to be Analyzed

	PR4
PR4	0.94

Model PENGUKURAN

Number of Iterations = 19

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

BI1 = 1.00*BI, Errorvar.= 0.32 , R² = 0.63
(0.044)
7.32

BI2 = 1.09*BI, Errorvar.= 0.20 , R² = 0.77
(0.087) (0.030)
12.55 6.64

BI3 = 1.07*BI, Errorvar.= 0.27 , R² = 0.70
(0.10) (0.039)
10.36 6.80

PU2 = 1.00*PU, Errorvar.= 0.31 , R² = 0.64
(0.044)
7.01

PU4 = 0.95*PU, Errorvar.= 0.35 , R² = 0.59
(0.084) (0.045)
11.36 7.67

PEU1 = 1.00*PEU, Errorvar.= 0.38 , R² = 0.58
(0.047)
8.02

PEU2 = 0.92*PEU, Errorvar.= 0.44 , R² = 0.50
(0.066) (0.052)
13.91 8.32

PEU4 = 1.07*PEU, Errorvar.= 0.31 , R² = 0.66
(0.098) (0.041)
10.96 7.47

PEU5 = 1.12*PEU, Errorvar.= 0.25 , R² = 0.72
(0.067) (0.036)
11.56 6.85

C1 = 1.00*C, Errorvar.= 0.19 , R² = 0.79
(0.028)
7.37

C2 = 1.07*C, Errorvar.= 0.10 , R² = 0.89
(0.054) (0.020)
19.72 5.14

C3 = 1.05*C, Errorvar.= 0.13 , R² = 0.86
(0.055) (0.021)
18.97 6.06

A1 = 1.00*A, Errorvar.= 0.20 , R² = 0.78
(0.030)
6.52

A2 = 0.93*A, Errorvar.= 0.28 , R² = 0.68
(0.066) (0.037)
13.99 7.63

A3 = 0.94*A, Errorvar.= 0.26 , R² = 0.70
(0.065) (0.035)
14.47 7.43

SN1 = 1.00*SN, Errorvar.= 0.13 , R² = 0.87
(0.023)
5.40

SN2 = 1.02*SN, Errorvar.= 0.089 , R² = 0.90
(0.045) (0.021)
22.47 4.13

SN3 = 0.87*SN, Errorvar.= 0.26 , R² = 0.68
(0.055) (0.035)
15.86 8.14

SE1 = 1.00*SE, Errorvar.= 0.23 , R² = 0.74
(0.040)
5.75

SE2 = 0.85*SE, Errorvar.= 0.41 , R² = 0.53
(0.076) (0.049)
11.21 8.30

SE3 = 0.83*SE, Errorvar.= 0.46 , R² = 0.49
(0.087) (0.061)
9.65 7.63

RFC1 = 1.00*RFC, Errorvar.= 0.20 , R² = 0.78
(0.032)
6.30

RFC2 = 0.97*RFC, Errorvar.= 0.27 , R² = 0.71
(0.065) (0.038)
14.92 7.17

RFC3 = 1.02*RFC, Errorvar.= 0.18 , R² = 0.80
(0.063) (0.032)
16.14 5.82

TFC1 = 1.00*TFC, Errorvar.= 0.23 , R² = 0.75
(0.057)
4.06

TFC2 = 0.88*TFC, Errorvar.= 0.43 , R² = 0.56
 (0.094) (0.065)
 9.40 6.71

TFC3 = 0.93*TFC, Errorvar.= 0.34 , R² = 0.64
 (0.091) (0.058)
 10.20 5.79

PR1 = 1.00*PR, Errorvar.= 0.44 , R² = 0.54
 (0.057)
 7.66

PR2 = 1.15*PR, Errorvar.= 0.27 , R² = 0.71
 (0.11) (0.047)
 10.26 5.88

PR3 = 1.04*PR, Errorvar.= 0.39 , R² = 0.58
 (0.11) (0.053)
 9.41 7.33

PR4 = 1.11*PR, Errorvar.= 0.31 , R² = 0.67
 (0.11) (0.048)
 10.04 6.42

Error Covariance for BI3 and BI1 = -0.10
 (0.029)
 -3.53

Error Covariance for PEU2 and PEU1 = 0.22
 (0.041)
 5.44

Error Covariance for A2 and PU2 = -0.08
 (0.027)
 -2.86

Error Covariance for A3 and PEU4 = -0.09
 (0.027)
 -3.35

Error Covariance for SE1 and BI1 = 0.053
 (0.027)
 1.99

Error Covariance for SE1 and A1 = 0.089
 (0.024)
 3.78

Error Covariance for SE3 and SE1 = -0.06
 (0.027)
 -2.32

Error Covariance for SE3 and SE2 = 0.19
 (0.045)
 4.20

Error Covariance for RFC1 and SE2 = 0.063
 (0.026)
 2.46

Error Covariance for RFC2 and SE2 = -0.06
 (0.026)
 -2.38

Error Covariance for TFC2 and RFC2 = -0.10
 (0.026)
 -4.10

Error Covariance for TFC3 and TFC2 = 0.21
 (0.054)
 3.90

Covariance Matrix of Independent Variables

	BI	PU	PEU	C	A	SN
BI	0.54 (0.09) 5.96					
PU	0.52 (0.07) 7.09	0.55 (0.09) 6.05				
PEU	0.40 (0.06) 6.14	0.46 (0.07) 6.57	0.51 (0.09) 5.67			
C	0.42 (0.07) 6.21	0.45 (0.07) 6.42	0.44 (0.07) 6.32	0.72 (0.10) 7.35		
A	0.49 (0.07)	0.53 (0.08)	0.49 (0.07)	0.57 (0.08)	0.69 (0.10)	

	6.79	7.02	6.71	7.23	7.17	
SN	0.43 (0.07) 6.14	0.43 (0.07) 6.07	0.43 (0.07) 6.15	0.48 (0.08) 6.42	0.49 (0.08) 6.44	0.81 (0.10) 7.92
SE	0.52 (0.08) 6.76	0.56 (0.08) 7.28	0.52 (0.07) 6.91	0.52 (0.08) 6.87	0.57 (0.08) 6.88	0.51 (0.08) 6.70
RFC	0.33 (0.06) 5.29	0.34 (0.07) 5.21	0.44 (0.07) 6.31	0.35 (0.07) 5.26	0.43 (0.07) 5.98	0.45 (0.07) 6.05
TFC	0.27 (0.06) 4.48	0.25 (0.06) 3.88	0.38 (0.07) 5.60	0.27 (0.07) 4.04	0.39 (0.07) 5.47	0.43 (0.08) 5.69
PR	-0.13 (0.05) -2.76	-0.12 (0.05) -2.43	-0.13 (0.05) -2.75	-0.13 (0.05) -2.49	-0.13 (0.05) -2.50	-0.14 (0.06) -2.48

Covariance Matrix of Independent Variables

	SE	RFC	TFC	PR
SE	0.65 (0.10) 6.69			
RFC	0.46 (0.07) 6.34	0.71 (0.10) 7.17		
TFC	0.36 (0.07) 5.10	0.46 (0.08) 6.07	0.70 (0.11) 6.36	
PR	-0.15 (0.05) -2.84	-0.17 (0.06) -3.11	-0.13 (0.06) -2.34	0.51 (0.10) 5.28

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 377
 Minimum Fit Function Chi-Square = 641.28 (P = 0.00)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 603.79 (P = 0.00)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 226.79
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (163.67 ; 297.82)
 Minimum Fit Function Value = 3.77
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 1.33
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.96 ; 1.75)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.059
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.051 ; 0.068)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.041
 Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 4.95
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (4.58 ; 5.37)
 ECVI for Saturated Model = 5.84
 ECVI for Independence Model = 29.84
 Chi-Square for Independence Model with 465 Degrees of Freedom = 4976.87
 Independence AIC = 5038.87
 Model AIC = 841.79
 Saturated AIC = 992.00
 Independence CAIC = 5167.27
 Model CAIC = 1334.65
 Saturated CAIC = 3046.27
 Root Mean Square Residual (RMR) = 0.044
 Standardized RMR = 0.048
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.81
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.75
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.62
 Normed Fit Index (NFI) = 0.87
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.93
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.71

Comparative Fit Index (CFI) = 0.94
Incremental Fit Index (IFI) = 0.94
Relative Fit Index (RFI) = 0.84

Critical N (CN) = 118.65

The Modification Indices Suggest to Add the

Path	to from	Decrease in Chi-Square	New Estimate
PEU4	RFC	7.9	0.29
PEU4	TFC	9.0	0.27
A1	PEU	14.8	0.64
SE1	BI	21.7	1.21
SE1	PU	24.3	1.76
SE1	PEU	10.8	-1.03
SE1	RFC	16.5	-0.49
SE2	C	10.4	0.29

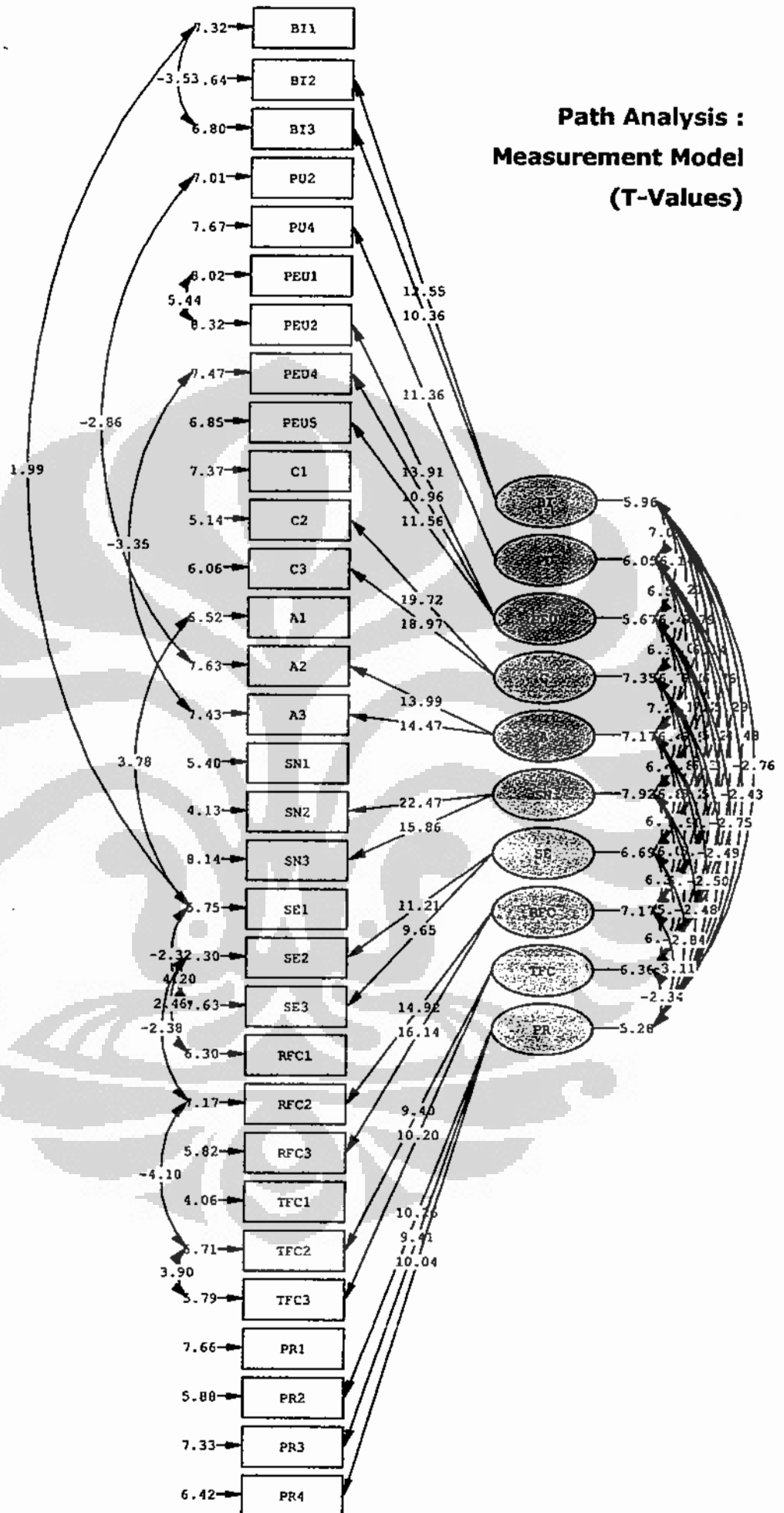
The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance
Between and

		Decrease in Chi-Square	New Estimate
A1	PEU5	8.7	0.06
A3	BI2	10.1	0.07
SN1	PEU5	8.6	0.05
SE1	PU2	10.8	0.09
SE2	A2	8.2	-0.07
RFC1	SN2	9.0	-0.05
RFC2	A3	8.4	-0.07
TFC2	C2	8.6	-0.05
TFC3	SE2	13.9	-0.08
PR2	PEU2	11.3	0.09
PR3	C2	11.3	-0.07

The Problem used 213008 Bytes (= 0.3% of Available
Workspace)

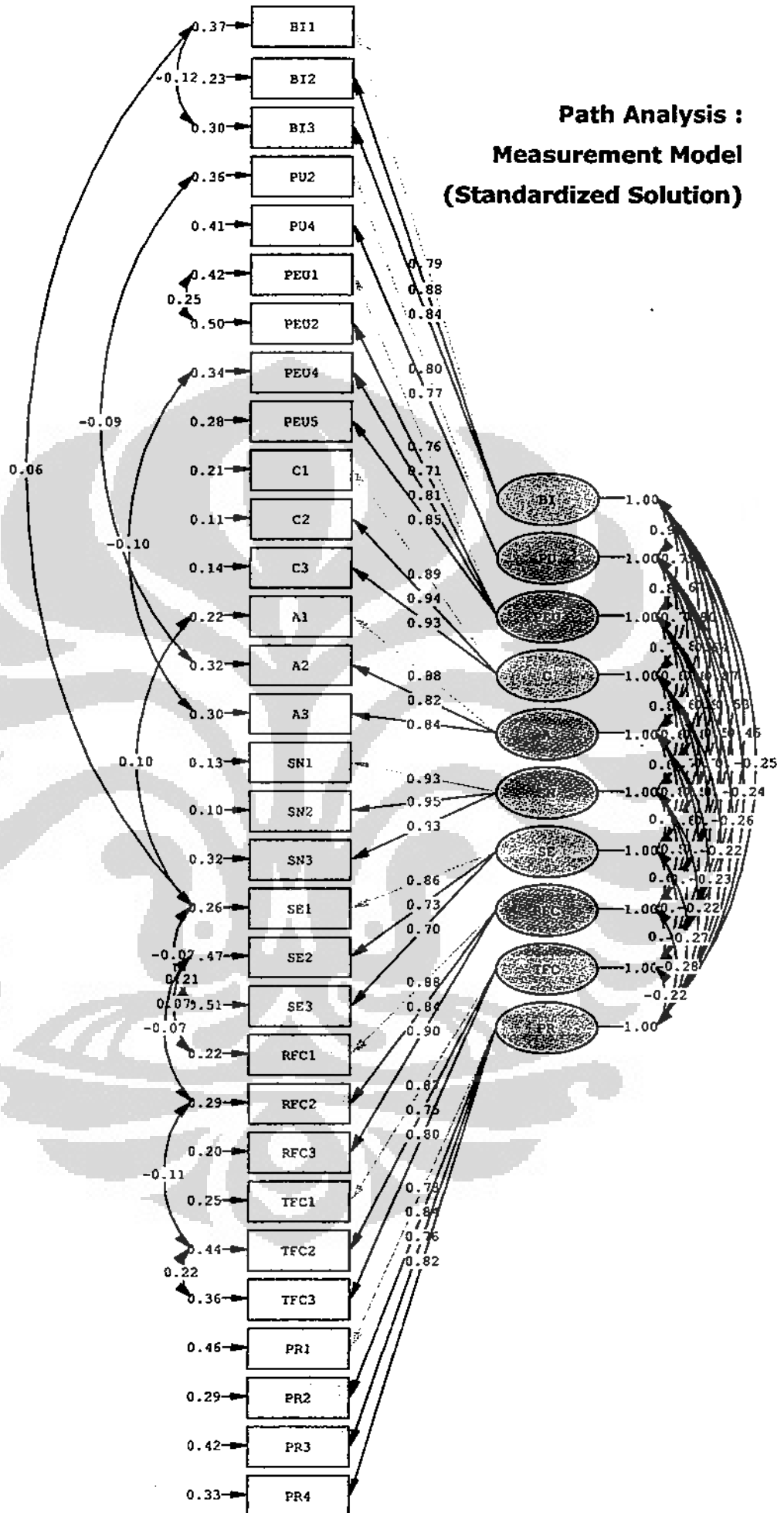
Time used: 12.469 Seconds

**Path Analysis :
Measurement Model
(T-Values)**



Chi-Square=603.79, df=377, P-value=0.00000, RMSEA=0.059
 Faktor-faktor yang..., Dion Drielaksana, FE UI, 2008

**Path Analysis :
Measurement Model
(Standardized Solution)**



Chi-Square=603.79, df=377, P-value=0.00000, RMSEA=0.059
 Faktor-faktor yang..., Dion Drielaksana, FE UI, 2008

Lampiran 8. Hasil Pengolahan Model Struktural

DATE: 6/17/2008
TIME: 13:44

LISREL 8.30

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Chicago, IL 60646-1704, U.S.A.
Phone: (800)247-8113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-99
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.
Website: www.ssi-central.com

LET ERROR COVARIANCE BETWEEN SE1 AND BI1 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN SE1 AND A1 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN TFC2 AND RFC2 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN TFC3 AND TFC2 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN A3 AND BI2 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN PEU5 AND A1 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN RFC1 AND SN2 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN PEU5 AND PU4 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN C1 AND PEU5 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN RFC1 AND SE1 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN TFC1 AND SE2 TO FREE

Method: Maximum Likelihood
Path Diagram
Admissibility Check = Off
Iterations = 500
End of problem

Sample Size = 171

Model STRUKTURAL

The following lines were read from file D:\L171\1721S.SPL:

Model STRUKTURAL

Observed Variables
BI1 BI2 BI3 PU1 PU2 PU3 PU4
PEU1 PEU2 PEU3 PEU4 PEU5
C1 C2 C3 A1 A2 A3 SN1 SN2 SN3
SE1 SE2 SE3 RFC1 RFC2 RFC3
TFC1 TFC2 TFC3 PR1 PR2 PR3 PR4

System file from File D:\L171\1712NS.dsf

Sample Size 171

Latent Variables
BI PU PEU C A SN SE RFC TFC PR

Relationships

BI1=1*BI
BI2=BI
BI3=BI
IPU1=1*PU
PU2=1*PU
IPU3=PU
PU4=PU
IPEU1=1*PEU
IPEU2=PEU
PEU3=1*PEU
PEU4=PEU
PEU5=PEU
C1=1*C
C2=C
C3=C
A1=1*A
A2=A
A3=A
SN1=1*SN
SN2=SN
SN3=SN
SE1=1*SE
SE2=SE
ISE3=SE
RFC1=1*RFC
RFC2=RFC
RFC3=RFC
TFC1=1*TFC
TFC2=TFC
TFC3=TFC
PR1=1*PR
PR2=PR
PR3=PR
PR4=PR

BI = PU PR A SN SE RFC TFC
A = PU PEU C
PU=PEU

LET ERROR COVARIANCE BETWEEN BI3 AND BI1 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN A2 AND PU2 TO FREE
LET ERROR COVARIANCE BETWEEN A3 AND PEU4 TO FREE

Covariance Matrix to be Analyzed

	BI1	BI2	BI3	PU2	PU4	A1
BI1	0.67					
BI2	0.62	0.84				
BI3	0.48	0.61	0.88			
PU2	0.54	0.56	0.60	0.86		
PU4	0.48	0.54	0.51	0.53	0.84	
A1	0.53	0.56	0.50	0.57	0.51	0.90
A2	0.42	0.53	0.47	0.41	0.46	0.64
A3	0.42	0.57	0.48	0.50	0.48	0.63
PEU3	0.41	0.41	0.42	0.37	0.38	0.48
PEU4	0.42	0.45	0.44	0.43	0.45	0.58
PEU5	0.48	0.48	0.45	0.51	0.56	0.61
C1	0.38	0.47	0.46	0.49	0.49	0.55
C2	0.43	0.52	0.48	0.49	0.45	0.60
C3	0.41	0.46	0.44	0.46	0.45	0.57
SN1	0.44	0.45	0.47	0.47	0.42	0.52
SN2	0.44	0.44	0.46	0.44	0.39	0.52
SN3	0.42	0.40	0.41	0.43	0.35	0.40
SE1	0.61	0.60	0.57	0.64	0.52	0.68
SE2	0.38	0.45	0.46	0.39	0.46	0.45
RFC1	0.34	0.37	0.33	0.34	0.36	0.46
RFC2	0.27	0.27	0.31	0.30	0.28	0.39
RFC3	0.36	0.37	0.38	0.35	0.37	0.44
TFC1	0.23	0.33	0.30	0.22	0.30	0.42
TFC2	0.32	0.29	0.31	0.26	0.23	0.38
TFC3	0.25	0.24	0.25	0.21	0.17	0.33
PR1	-0.26	-0.25	-0.21	-0.24	-0.22	-0.21
PR2	-0.13	-0.16	-0.14	-0.09	-0.13	-0.14
PR3	-0.13	-0.17	-0.15	-0.14	-0.14	-0.12
PR4	-0.14	-0.14	-0.07	-0.08	-0.08	-0.12

Covariance Matrix to be Analyzed

	A2	A3	PEU3	PEU4	PEU5	C1
A2	0.88					
A3	0.64	0.87				
PEU3	0.38	0.40	0.92			
PEU4	0.48	0.40	0.59	0.92		
PEU5	0.47	0.46	0.52	0.64	0.90	
C1	0.53	0.56	0.39	0.49	0.56	0.91
C2	0.52	0.60	0.42	0.49	0.50	0.76
C3	0.52	0.55	0.38	0.48	0.50	0.75
SN1	0.42	0.47	0.37	0.48	0.55	0.53
SN2	0.45	0.46	0.41	0.49	0.51	0.52
SN3	0.30	0.38	0.35	0.38	0.39	0.44
SE1	0.51	0.55	0.48	0.54	0.59	0.49
SE2	0.38	0.49	0.40	0.49	0.52	0.58
RFC1	0.34	0.41	0.37	0.52	0.48	0.42
RFC2	0.33	0.26	0.43	0.54	0.40	0.33
RFC3	0.37	0.42	0.46	0.54	0.47	0.38
TFC1	0.36	0.36	0.41	0.49	0.41	0.28
TFC2	0.31	0.33	0.40	0.38	0.40	0.29
TFC3	0.32	0.23	0.47	0.45	0.37	0.20
PR1	-0.17	-0.20	-0.13	-0.19	-0.22	-0.18
PR2	-0.16	-0.11	-0.10	-0.19	-0.18	-0.13
PR3	-0.21	-0.14	-0.09	-0.15	-0.15	-0.15
PR4	-0.11	-0.08	-0.05	-0.13	-0.19	-0.05

Covariance Matrix to be Analyzed

	C2	C3	SN1	SN2	SN3	SE1
C2	0.92					
C3	0.81	0.92				
SN1	0.54	0.51	0.93			
SN2	0.50	0.50	0.82	0.92		
SN3	0.43	0.40	0.70	0.72	0.90	
SE1	0.53	0.50	0.53	0.55	0.47	0.89
SE2	0.58	0.55	0.46	0.46	0.44	0.53
RFC1	0.42	0.41	0.45	0.43	0.43	0.40
RFC2	0.29	0.28	0.37	0.41	0.34	0.36
RFC3	0.36	0.38	0.47	0.50	0.46	0.44
TFC1	0.30	0.29	0.41	0.42	0.33	0.33
TFC2	0.26	0.32	0.47	0.46	0.32	0.39
TFC3	0.22	0.21	0.43	0.42	0.29	0.30
PR1	-0.18	-0.21	-0.19	-0.22	-0.19	-0.27
PR2	-0.13	-0.17	-0.16	-0.20	-0.16	-0.17
PR3	-0.23	-0.21	-0.10	-0.14	-0.16	-0.16
PR4	-0.08	-0.13	-0.08	-0.10	-0.12	-0.16

Covariance Matrix to be Analyzed

	SE2	RFC1	RFC2	RFC3	TFC1	TFC2
SE2	0.89					
RFC1	0.54	0.93				
RFC2	0.36	0.70	0.93			
RFC3	0.47	0.73	0.68	0.93		
TFC1	0.35	0.46	0.49	0.47	0.93	
TFC2	0.29	0.32	0.32	0.43	0.60	0.94
TFC3	0.18	0.33	0.46	0.43	0.65	0.76
PR1	-0.16	-0.20	-0.13	-0.22	-0.15	-0.21
PR2	-0.10	-0.20	-0.15	-0.25	-0.17	-0.17
PR3	-0.19	-0.15	-0.05	-0.18	-0.11	-0.14
PR4	-0.05	-0.21	-0.09	-0.23	-0.13	-0.17

Covariance Matrix to be Analyzed

	TFC3	PR1	PR2	PR3	PR4
TFC3	0.94				
PR1	-0.10	0.94			
PR2	-0.15	0.60	0.94		
PR3	-0.12	0.53	0.59	0.94	
PR4	-0.10	0.54	0.65	0.61	0.94

Model STRUKTURAL

Number of Iterations = 23

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

BI1 = 1.00*BI, Errorvar.= 0.30 , R² = 0.64
(0.042)
7.15

BI2 = 1.09*BI, Errorvar.= 0.20 , R² = 0.76
(0.087) (0.030)
12.54 6.70

BI3 = 1.06*BI, Errorvar.= 0.26 , R² = 0.69
(0.10) (0.040)
10.27 6.68

PU2 = 1.00*PU, Errorvar.= 0.30 , R² = 0.65
(0.045)
8.65

PU4 = 0.93*PU, Errorvar.= 0.36 , R² = 0.58
(0.086) (0.047)
10.82 7.58

A1 = 1.00*A, Errorvar.= 0.20 , R² = 0.77
(0.030)
6.75

A2 = 0.93*A, Errorvar.= 0.29 , R² = 0.67
(0.068) (0.037)
13.79 7.71

A3 = 0.94*A, Errorvar.= 0.25 , R² = 0.71
(0.066) (0.034)
14.40 7.32

PEU3 = 1.00*PEU, Errorvar.= 0.47 , R² = 0.49
(0.055)
8.55

PEU4 = 1.15*PEU, Errorvar.= 0.31 , R² = 0.66
(0.12) (0.041)
9.99 7.69

PEU5 = 1.11*PEU, Errorvar.= 0.31 , R² = 0.64
(0.11) (0.039)
9.93 7.95

C1 = 1.00*C, Errorvar.= 0.19 , R² = 0.79
(0.026)
7.41

C2 = 1.07*C, Errorvar.= 0.096 , R² = 0.90
(0.054) (0.019)
19.91 5.00

C3 = 1.05*C, Errorvar.= 0.13 , R² = 0.86
(0.055) (0.021)
18.94 6.19

SN1 = 1.00*SN, Errorvar.= 0.13 , R² = 0.86
(0.023)
5.84

SN2 = 1.03*SN, Errorvar.= 0.082 , R² = 0.91
(0.046) (0.021)
22.55 3.89

SN3 = 0.88*SN, Errorvar.= 0.28 , R² = 0.69
(0.056) (0.035)
15.89 8.20

SE1 = 1.00*SE, Errorvar.= 0.27 , R² = 0.70
(0.042)
6.38

SE2 = 0.91*SE, Errorvar.= 0.36 , R² = 0.60
(0.078) (0.046)
11.66 7.77

RFC1 = 1.00*RFC, Errorvar.= 0.20 , R² = 0.79
(0.032)
6.10

RFC2 = 0.96*RFC, Errorvar.= 0.29 , R² = 0.69
(0.065) (0.039)
14.73 7.43

RFC3 = 1.01*RFC, Errorvar.= 0.19 , R² = 0.80
(0.062) (0.031)
16.30 6.16

TFC1 = 1.00*TFC, Errorvar.= 0.24 , R² = 0.74
(0.056)
4.35

TFC2 = 0.87*TFC, Errorvar.= 0.46 , R² = 0.54
(0.093) (0.065)
9.33 7.07

TFC3 = 0.95*TFC, Errorvar.= 0.31 , R² = 0.67
(0.090) (0.055)
10.56 5.58

PR1 = 1.00*PR, Errorvar.= 0.44 , R² = 0.54
(0.057)
7.67

PR2 = 1.15*PR, Errorvar.= 0.27 , R² = 0.71
(0.11) (0.047)
10.26 5.89

PR3 = 1.04*PR, Errorvar.= 0.39 , R² = 0.58
(0.11) (0.053)
9.40 7.34

PR4 = 1.12*PR, Errorvar.= 0.31 , R² = 0.67
 (0.11) (0.048)
 10.04 6.41

Error Covariance for BI3 and BI1 = -0.11
 (0.029)
 -3.67

Error Covariance for A2 and PU2 = -0.08
 (0.028)
 -2.84

Error Covariance for A3 and BI2 = 0.065
 (0.022)
 2.97

Error Covariance for PEU4 and A3 = -0.11
 (0.026)
 -4.18

Error Covariance for PEU5 and PU4 = 0.094
 (0.029)
 3.21

Error Covariance for PEU5 and A1 = 0.067
 (0.022)
 3.07

Error Covariance for C1 and PEU5 = 0.055
 (0.021)
 2.59

Error Covariance for SE1 and BI1 = 0.057
 (0.026)
 2.18

Error Covariance for SE1 and A1 = 0.10
 (0.023)
 4.50

Error Covariance for RFC1 and SN2 = -0.05
 (0.016)
 -3.13

Error Covariance for RFC1 and SE1 = -0.07
 (0.022)
 -3.31

Error Covariance for TFC1 and SE2 = 0.11
 (0.034)
 3.13

Error Covariance for TFC2 and RFC2 = -0.13
 (0.028)
 -4.83

Error Covariance for TFC3 and TFC2 = 0.21
 (0.052)
 4.03

BI = 0.90*PU - 0.12*A + 0.081*SN + 0.17*SE - 0.088*RFC -
 0.018*TFC - 0.044*PR, Errorvar.= 0.049 , R² = 0.91
 (0.20) (0.14) (0.068) (0.16) (0.073) (0.082) (0.051)
 (0.030)
 4.46 -0.83 1.19 1.04 -1.21 -0.22 -0.88
 1.61

PU = 0.94*PEU, Errorvar.= 0.16 , R² = 0.71
 (0.11) (0.044)
 8.80 3.73

A = 0.35*PU + 0.43*PEU + 0.32*C, Errorvar.= 0.11 , R² = 0.83
 (0.14) (0.17) (0.075) (0.026)
 2.54 2.55 4.31 4.38

Covariance Matrix of Independent Variables

	PEU	C	SN	SE	RFC	TFC
PEU	0.45 (0.09) 5.11					
C	0.42 (0.07) 6.20	0.72 (0.10) 7.38				
SN	0.43 (0.07) 6.14	0.48 (0.07) 6.43	0.80 (0.10) 7.85			
SE	0.49 (0.07) 6.66	0.53 (0.08) 6.95	0.52 (0.08) 6.74	0.63 (0.10) 6.54		

RFC 0.42 0.36 0.46 0.46 0.72
 (0.07) (0.07) (0.07) (0.07) (0.10)
 6.16 5.28 6.19 6.47 7.27

TFC 0.38 0.25 0.42 0.28 0.45 0.70
 (0.07) (0.07) (0.07) (0.07) (0.07) (0.11)
 5.70 3.86 5.58 4.22 5.98 6.36

PR -0.13 -0.13 -0.14 -0.16 -0.18 -0.13
 (0.05) (0.05) (0.06) (0.05) (0.06) (0.06)
 -2.84 -2.45 -2.52 -2.91 -3.20 -2.43

Covariance Matrix of Independent Variables

PR
 PR 0.51
 (0.10)
 5.28

Covariance Matrix of Latent Variables

	BI	PU	A	PEU	C	SN
BI	0.53					
PU	0.52	0.56				
A	0.46	0.50	0.67			
PEU	0.40	0.42	0.48	0.45		
C	0.39	0.40	0.55	0.42	0.72	
SN	0.41	0.40	0.48	0.43	0.48	0.80
SE	0.46	0.46	0.54	0.49	0.53	0.52
RFC	0.35	0.39	0.43	0.42	0.36	0.46
TFC	0.31	0.38	0.37	0.38	0.25	0.42
PR	-0.13	-0.12	-0.14	-0.13	-0.13	-0.14

Covariance Matrix of Latent Variables

	SE	RFC	TFC	PR
SE	0.63			
RFC	0.46	0.72		
TFC	0.29	0.45	0.70	
PR	-0.16	-0.18	-0.13	0.51

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 331
 Minimum Fit Function Chi-Square = 521.29 (P = 0.00)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 487.30 (P = 0.00)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 156.30
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (101.25 ; 219.35)
 Minimum Fit Function Value = 3.07
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.92
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.60 ; 1.29)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.053
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.042 ; 0.062)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.32
 Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 4.09
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (3.77 ; 4.46)
 ECVI for Saturated Model = 5.12
 ECVI for Independence Model = 26.96
 Chi-Square for Independence Model with 406 Degrees of Freedom = 4525.56
 Independence AIC = 4583.56
 Model AIC = 695.30
 Saturated AIC = 870.00
 Independence CAIC = 4703.67
 Model CAIC = 1126.04
 Saturated CAIC = 2671.62
 Root Mean Square Residual (RMR) = 0.047
 Standardized RMR = 0.052
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.83
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.78
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.64
 Normed Fit Index (NFI) = 0.88

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.94
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.72
Comparative Fit Index (CFI) = 0.95
Incremental Fit Index (IFI) = 0.95
Relative Fit Index (RFI) = 0.86

Critical N (CN) = 129.42

The Modification Indices Suggest to Add the

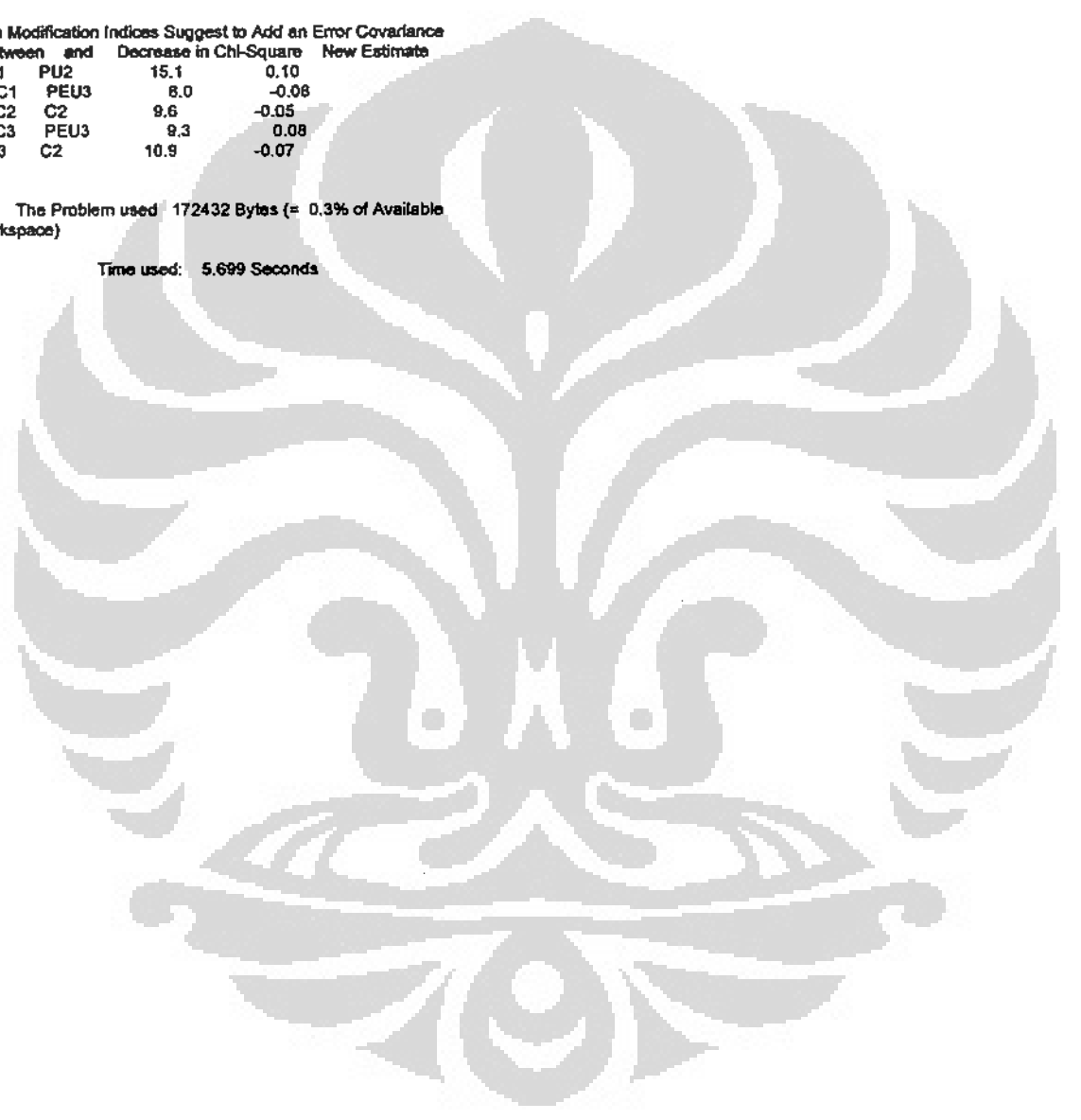
Path to	from	Decrease in Chi-Square	New Estimate
PU2	BI	11.0	1.48
PU	BI	13.1	1.88
PU	SE	20.8	0.88
PU	TFC	12.5	-0.30

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance

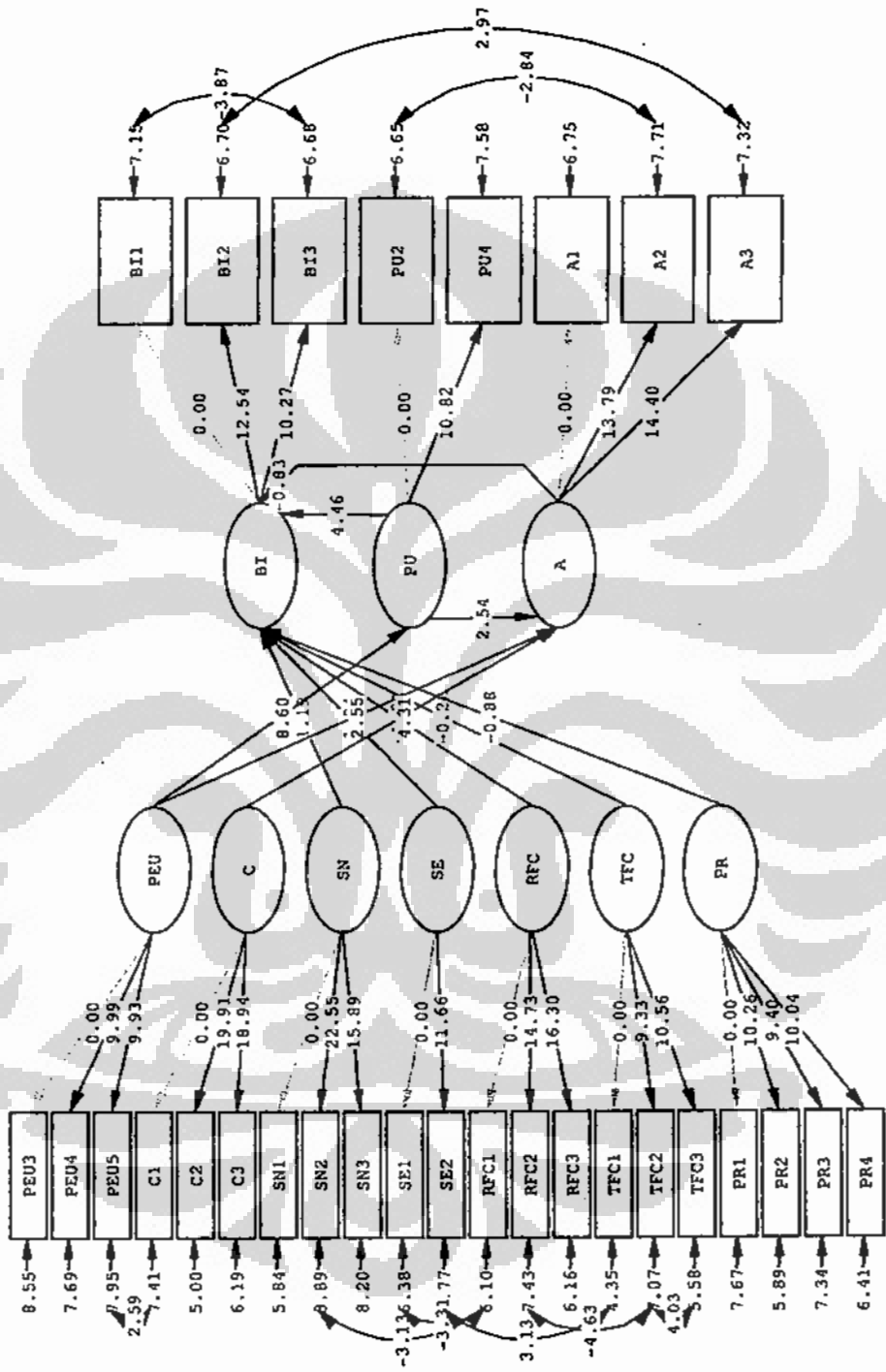
Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
SE1	PU2	15.1	0.10
RFC1	PEU3	8.0	-0.08
TFC2	C2	9.6	-0.05
TFC3	PEU3	9.3	0.08
PR3	C2	10.9	-0.07

The Problem used 172432 Bytes (= 0.3% of Available Workspace)

Time used: 5.699 Seconds

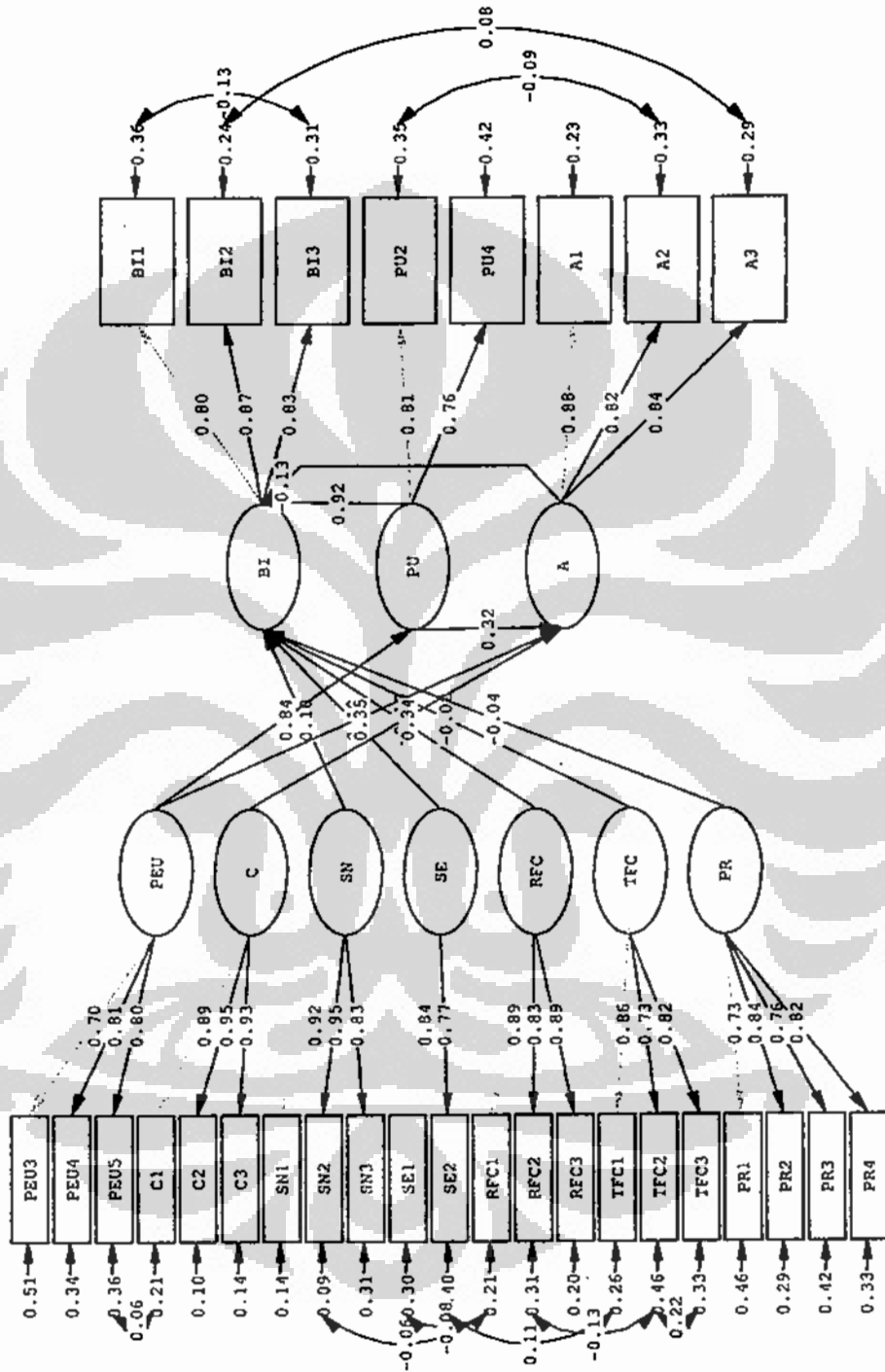


**Path Analysis :
Structural Model (T-Values)**



Chi-Square=487.30, df=331, P-value=0.00000, RMSEA=0.053

**Path Analysis :
Structural Model (Standardized Solution)**



Chi-Square=487.30, df=331, P-value=0.00000, RMSEA=0.053