

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Electronic Filing (e-filing)*

E-filing merupakan aplikasi elektronik sebagai sarana untuk menyampaikan SPT oleh Wajib Pajak dengan memanfaatkan akses internet. Aplikasi ini telah dikenalkan sejak awal tahun 2005, akan tetapi Direktorat Jendral Pajak baru mensosialisasikan pada beberapa waktu lalu. Upaya diterapkan dan disosialisasikan aplikasi *e-filing* diapresiasi oleh Pemerintah dan Kementrian Keagamaan karena mempermudah Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT yang tidak perlu mencari *dropbox*. *Drop box* adalah tempat untuk menerima SPT Tahunan yang disampaikan oleh Wajib Pajak, *dropbox* biasanya disediakan pada tempat umum (Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-6/PJ/2010). Akan tetapi penyampaian melalui *dorpbbox* masih cukup menyulitkan Wajib Pajak sehingga pemerintah memberikan solusi dengan adanya aplikasi *e-filing*. Aplikasi *E-filing* mulai diterapkan sejak 12 Januari 2005 sesuai Peraturan Jendral Pajak Nomor: KEP-05/PJ/2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Dengan aplikasi online ini, Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT dimana saja dan dapat diakses diluar hari kerja selama 24 jam dalam satu minggu. Hal ini berbeda dengan

penyampaian SPT secara manual yang hanya dapat disampaikan pada 5 hari pada jam kerja.

Kemudahan dengan adanya aplikasi elektronik ini berguna untuk meningkatkan kepatuhan formal secara langsung dalam menyampaikan SPT. Sedangkan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak secara material akan semakin meningkat dengan adanya perhatian yang lebih dari petugas pajak, dan adanya kesadaran Wajib Pajak dalam mengembangkan pengetahuannya mengenai perpajakan.

E-filing dapat diakses melalui perusahaan yang bekerja sama dengan Direktorat Jendral Pajak yaitu Penyedia Jasa Aplikasi. Akan tetapi untuk dapat mengasesnya, Wajib Pajak harus memiliki *Electronic Filing Number*(e-FIN). E-FIN dapat diperoleh dengan cara mengajukan permohonan tertulis oleh Wajib Pajak kepada kantor pelayanan pajak daerah setempat (Waluyo, 2007). Setelah memperoleh e-FIN barulah Wajib Pajak dapat menggunakan *e-filing* untuk menyampaikan SPT. Pelaporan SPT telah diatur sesuai ketentuan perpajakan, yaitu:

- a. Aktivitas penyampaian Surat Pemberitahuan menggunakan *e-filing* secara elektronik dapat dilakukan dalam 7 hari dalam seminggu baik hari kerja maupun bukan hari kerja serta dapat diakses selama 24 jam dengan jangkauan Waktu Indonesia Bagian Barat (WIB).

- b. Surat Pemberitahuan yang disampaikan melalui aplikasi elektronik pada hari libur atau bukan hari kerja tetap dianggap telah menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan tepat waktu.
- c. Ketika Wajib Pajak telah melakukan penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik, kemudian dicetak dan menandatangani Surat Pemberitahuan yang utama dimana sebelumnya telah diterima oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- d. Selain formulir penyampaian Surat Pemberitahuan yang diberikan kepada Direktorat Jenderal Pajak, Wajib Pajak juga harus melampirkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan perpajakan kepada fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar. Batas penyampaian dokumen-dokumen terlampir adalah sebagai berikut:
 - 1) Empat belas hari setelah batas akhir untuk melakukan penyampaian Surat Pemberitahuan, dalam hal ini Surat Pemberitahuan yang disampaikan sebelum batas akhir penyampaian SPT.
 - 2) Empat belas hari sejak tanggal yang tertera ketika menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik, dalam hal ini Surat Pemberitahuan yang dimaksud baru disampaikan ketika melewati batas akhir penyampaian dengan catatan tertera tandatangan digital asli yang dilegalisasi secara hukum.

- e. Wajib Pajak diakui tidak melakukan penyampaian Surat Pemberitahuan ketika dokumen-dokumen yang seharusnya dilampirkan sebagai persyaratan perpajakan tidak terlampir.
- f. Surat Pemberitahuan dianggap telah diterima dan tanggal Penerimaan Surat Pemberitahuan sesuai dengan tanggal yang tercantum pada Bukti Penerimaan secara elektronik
- g. Bukti Penerimaan secara elektronik berisi informasi yang meliputi Nomor Pokok Wajib Pajak, tanggal, jam, Nomor Transaksi Penyampaian Surat Pemberitahuan (NTPS) dan Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA) serta nama Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

2. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology merupakan model yang dikembangkan dari model sebelumnya mengenai perilaku dan penerimaan teknologi baru, dengan mengkombinasikan faktor-faktor yang ada pada model teori sebelumnya. Model sebelumnya yang diadopsi meliputi *Theory Reaction Action* (TRA), *Theory Acceptance Model* (TAM), dan *Theory of Planned Behaviour* (TPB). Setelah mengeliminasi beberapa faktor dari model teori sebelumnya, maka model UTAUT ini menggunakan empat faktor untuk mengetahui pendorong Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-filing*. Faktor tersebut meliputi ekspektasi

kerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kondisi fasilitas Wajib Pajak sendiri (Jogiyanto, 2007).

Model UTAUT menjelaskan bahwa Wajib Pajak yang menggunakan aplikasi *e-filing* dapat meningkatkan kinerja dan mengurangi usaha ketika menyampaikan kewajiban perpajakannya. Disamping itu model ini juga menjelaskan jika lingkungan Wajib Pajak dan infrastruktur dapat meningkatkan kepercayaan dan keinginan Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-filing*.

3. *Performace Expectancy*

Ekspektasi kerja berkaitan dengan kemudahan dalam penggunaan teknologi baru yang membantu meminimalkan pekerjaan (Venkatesh *et al*, 2003 dalam Aziz, 2012). Dengan kata lain, ketika Wajib Pajak menggunakan aplikasi *e-filing* dapat memberikan kemudahan dalam menyampaikan kewajiban perpajakannya sehingga waktu yang digunakan untuk mengisi formulir surat perpajakan dapat digunakan untuk melakukan pekerjaan lain yang lebih bermanfaat. Sedangkan dalam aplikasi *e-filing*, wajib pajak dimudahkan dengan menekan menu yang disediakan dalam layar computer maupun *gadget*. Apabila aplikasi *e-filing* dapat menunjukkan jika dengan adanya sistem ini mempermudah cara penyampaian maka Wajib Pajak akan memiliki kecenderungan positif dalam menggunakan aplikasi *e-filing*.

4. *Effort Expectancy*

Ekspekasi usaha berkaitan dengan kinerja dari sebuah sistem (Venkatesh *et al*, 2003 dalam Aziz, 2012). Pengoperasian sistem yang mudah dapat membantu individu ketika menggunakan suatu teknologi. Bagi Wajib Pajak, aplikasi *e-filing* diharapkan mampu membantu memenuhi kewajiban perpajakan sehingga dapat meminimalkan pencapaian usaha. Kemudahan ketika wajib Pajak menggunakan aplikasi *e-filing* seperti tidak perlu untuk mengunjungi Kantor Pajak hanya sekedar untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan yang dapat membuang waktu, dimana waktu tersebut dapat dimanfaatkan untuk kegiatan operasional lain

5. *Social Influence*

Social influence atau faktor sosial merupakan suatu sikap individu dalam menerima teknologi baru yang diterapkan, dan seberapa penting dan bermanfaat teknologi tersebut apabila diterapkan oleh dirinya (Venkatesh *et al*, 2003 dalam Aziz, 2012). Faktor sosial ini berkaitan dengan kesadaran individu dalam menerima dan menerapkan teknologi baru, selain itu juga lingkungan tempat tinggal individu yang dapat mempengaruhi sikap.

Kesadaran Wajib Pajak akan adanya teknologi baru dapat membantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kesadaran ini dapat memberikan pengetahuan secara langsung bahwa teknologi atau aplikasi *e-filing* yang ia gunakan memiliki peran penting bagi

Wajib Pajak sendiri maupun fiskus, sehingga ia akan mempengaruhi orang lain untuk menggunakan aplikasi tersebut.

6. *Facilitating Condition*

Kondisi yang memfasilitasi adalah kepercayaan individu ketika terhadap perangkat sistem dan infrastruktur lain yang mendukung penggunaan sistem tersebut (Venkatesh *et al*, 2003 dalam Aziz, 2012). Ketika perangkat sistem meyakinkan dan mempermudah wajib pajak dalam menyampaikan kewajiban perpajakan, maka Wajib Pajak akan cenderung menggunakan aplikasi *e-filing* dalam menyampaikan kewajiban perpajakannya.

7. *Self-Efficacy*

Ajzen (Jogiyanto, 2007) mendefinisikan bahwa *self-efficacy* adalah sebuah persepsi dari individu terhadap kemudahan maupun kesulitan ketika melakukan suatu tindakan atau keyakinan terhadap kemampuan yang dimiliki individu untuk melakukan sebuah tindakan. Sedangkan Bandura (1997) mengatakan jika *self-efficacy* merupakan bagian dari aspek kognitif yang berupa keputusan, keyakinan, atau pengharapan mengenai pengenalan terhadap diri individu itu sendiri dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau pengambilan tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dengan kata lain bahwa *self-efficacy* merupakan sikap individu yang yakin akan kemampuan

dirinya ketika melakukan sebuah tindakan dalam mencapai hasil tertentu.

Menurut Badura (Jogiyanto, 2007) seseorang yang memiliki sikap *self-efficacy* tinggi ia selalu optimis dalam melakukan pekerjaan karena dia sangat ambisius dan berupaya menyelesaikan perkerjaan dengan harapan hasil terbaik dari apa yang ia kerjakan. Untuk memperoleh hasil terbaiknya ia berfikir serius ketika mengerjakan pekerjaannya, aktif dan teliti dalam menganalisis segala informasi yang ia peroleh. Ketelitian ini membuat individu sangat berhati-hati dalam mengambil keputusan. Individu akan memikirkan risiko yang diperolehnya jika ia mengambil keputusan yang menurutnya benar dan akan berdampak positif terhadap dirinya.

Wajib Pajak yang memiliki sikap *self-efficacy* akan merasabahaya dirinya mampu menggunakan teknologi baru yang digunakan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Akan tetapi jika Wajib Pajak tidak yakin bahwa dirinya mampu menggunakan teknologi tersebut ia tidak akan menggunakannya karena merasa jika teknologi tersebut tidak cocok untuk dirinya dan akan mempersulit dirinya sendiri ketika akan memenuhi kewajiban perpajakan. Sikap inilah yang membuat minat Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-filing* masih jauh dibawah jumlah Wajib Pajak.

8. Pekerjaan Bebas

Pekerjaan bebas merupakan suatu pekerjaan yang dilakukan seorang individu yang memiliki keahlian khusus untuk melakukan kegiatan usaha sehingga dalam memperoleh penghasilan tidak terikat kontrak kerja dengan pihak lain (UU KUP, 2007). Pekerjaan bebas dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu yakni pekerjaan bebas yang dilakukan oleh seorang ahli yang berpendidikan dan pekerjaan bebas lainnya. Pekerjaan bebas yang dilakukan oleh ahli yang berpendidikan seperti akuntan, dokter, pengacara, konsultan, arsitek, notaris, dan PPAT. Sedangkan pekerjaan bebas lainnya yang dilakukan oleh ahli meliputi artis, seniman, penceramah, dan profesional lain yang bekerja secara independen dan bukan sebagai karyawan.

B. Hipotesis

1. Pengaruh *performance expectancy* terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-filing*

Performance expectancy atau ekspektasi kerja merupakan tingkat ukuran kepercayaan ketika seseorang menggunakan teknologi baru dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang ada dalam pekerjaan. Sehingga pekerjaan akan cepat selesai dan dapat dimanfaatkan untuk melakukan pekerjaan lain. Wajib Pajak ketika menggunakan aplikasi *e-filing* mengharapkan kemudahan dalam menyampaikan surat pemberitahuan sebagai salah satu bentuk kewajiban perpajakan.

Penelitian serupa telah dilakukan oleh Sugihanti (2011) dengan hasil penelitian bahwa *performance expectancy* memengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-filing*. Pada penelitian yang dilakukan oleh Tan dan Foo (2012) yang meneliti faktor yang memengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* memperoleh hasil penelitian bahwa semakin kuat ekspektasi kerja *e-filing* dapat meningkatkan minat Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-filing*.

Penelitian yang pernah dilakukan di Malaysia oleh Aziz dan Idris (2012) dengan hasil penelitian bahwa model yang digunakan yaitu UTAU akan lebih bermanfaat apabila dalam menerapkan *e-filing*, Wajib Pajak secara individu memiliki kesadaran untuk menggunakan aplikasi secara sukarela. Penelitian serupa oleh Wulandari (2016) memperoleh hasil positif yang menunjukkan bahwa keyakinan Wajib Pajak ketika menggunakan aplikasi *e-filing* dapat meningkatkan kinerja mereka sehingga akan meningkatkan minat dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dengan adanya penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai rujukan peneliti maka perlu dilakukan penelitian menggunakan variabel *performance expectancy* yang dapat memperkuat penelitian yang sebelumnya telah dilakukan. Sehingga untuk penelitian ini dibuat hipotesis;

H₁ : *Performance expectancy* berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*.

2. Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap minat Wajib Pajak untuk menggunakan aplikasi *e-filing*

Sistem pada teknologi baru dirancang sedemikian rupa sehingga mudah dioperasikan oleh individu yang baru mengenalnya. Dengan sistem operasionalnya yang mudah dapat menarik perhatian individu maupun kelompok tertentu untuk menggunakan teknologi yang baru diperkenalkan tersebut. Sistem operasional yang mudah membantu individu mengurangi usaha berlebih untuk memahami tata cara pengoperasian teknologi.

Seorang Wajib Pajak tentu memiliki kesibukan tersendiri seperti menjalankan kegiatan bisnis. Kesibukan ini yang dijadikan alasan mereka tidak melaporkan Surat Pemberitahuan. Akan tetapi dengan aplikasi *e-filing*, DJP berupaya memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, karena pengoperasian sistem yang mudah dan tidak rumit, DJP meyakini jika Wajib Pajak akan terus menggunakan *e-filing* dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.

Ekspektasi usaha ketika menggunakan aplikasi *e-filing* oleh Wajib Pajak telah diteliti oleh Sugihanti (2011) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa *effort expectancy* dapat memengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Penelitian yang dilakukan oleh Tan dan Foo (2012) memperoleh hasil yaitu Wajib Pajak merasa mudah ketika menggunakan *e-filing* maka ia akan selalu

menggunakannya untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan. Penelitian juga dilakukan oleh Wulandari (2016) memperoleh hasil positif yang menunjukkan bahwa keyakinan Wajib Pajak ketika menggunakan aplikasi *e-filing* dapat menurunkan usaha Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka sehingga dapat meningkatkan minat dalam menggunakan aplikasi *e-filing*. Berdasarkan penelitian yang sebelumnya telah dilakukan maka pada penelitian ini dibuat hipotesis sebagai berikut;

H₂ : *Effort expectancy* berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*

3. Pengaruh *social influence* terhadap minat Wajib Pajak untuk menggunakan aplikasi e-fling

Social influence yang dimaksud dalam model ini adalah bagaimana sikap individu dalam menerima teknologi baru dan bagaimana manfaat teknologi tersebut bagi dirinya. Ketika teknologi baru bermanfaat bagi dirinya, seseorang akan berfikir jika teknologi tersebut juga penting dan akan berpengaruh terhadap kehidupan orang lain sehingga ia berupaya mengajak orang lain untuk menggunakannya.

Wajib Pajak yang tinggal disebuah lingkungan pasti akan berinteraksi satu sama lain, misalnya berbagi informasi yang bermanfaat bagi kehidupan sesamanya. Wajib pajak yang telah mengenal aplikasi *e-filing* dan mengetahui bahwa aplikasi tersebut

sangat bermanfaat dan membantunya, ia akan memberikan informasi tersebut kepada rekannya untuk menggunakan aplikasi *e-filing* juga agar dapat memenuhi kewajiban perpajakannya.

Social influence yang dapat mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* telah diteliti sebelumnya oleh Tan dan Foo (2012). Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa *social influence* dapat mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Aziz dan Idris (2012) dengan hasil yang menunjukkan bahwa *social influence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensitas wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Penelitian juga dilakukan oleh Wulandari (2016) memperoleh hasil positif yang artinya jika semakin banyak lingkungan yang memengaruhi Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-filing* maka minat Wajib Pajak untuk menggunakan aplikasi *e-filing* semakin meningkat. Dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, diperlukan penelitian yang lebih mendalam mengenai *social influence* yang dilakukan oleh wajib pajak sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut;

H₃ : *Social influence* berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*

4. Pengaruh *facilitating condition* terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-filing*

Facilitating condition yang baik dengan dukungan sistem dan infrastruktur lain akan memberikan keyakinan terhadap individu bahwa teknologi baru yang ia ketahui dapat digunakan dengan aman dan mudah. Sistem yang digunakan pada aplikasi online tidak jarang sering adanya gangguan ketika digunakan. Sehingga individu ketika akan menggunakan teknologi baru ia akan melihat terlebih dahulu bagaimana sistem tersebut bekerja, ketika sistem bekerja dengan baik maka individu tersebut akan mempercayai dan akan menggunakan aplikasi yang merupakan produk dari teknologi yang dikembangkan.

Sama halnya dengan wajib pajak ketika akan menggunakan aplikasi yang disediakan oleh DJP untuk melaporkan surat pemberitahuan yaitu *e-filing*. Sistem yang mudah dan cepat ketika diakses untuk melaporkan surat pemberitahuan dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak. Sistem yang merespon dengan cepat tersebut menjadi alasan bagi wajib pajak untuk menggunakan aplikasi *e-filing* secara berkelanjutan dalam menyampaikan surat pemberitahuan.

Pada tahun 2012, Aziz dan Idris melakukan penelitian mengenai *facilitating condition* yang dapat mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Dari penelitian tersebut, Aziz memaparkan hasil penelitian jika *facilitating condition* berpengaruh terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Penelitian juga dilakukan oleh Wulandari (2016) memperoleh hasil positif yang menjelaskan apabila kondisi sistem informasi dalam aplikasi *e-filing*

dapat meningkatkan minat Wajib Pajak untuk menggunakan aplikasi tersebut untuk menyampaikan SPT. Penelitian serupa juga dilakukan Hakim (2016) dengan hasil penelitian jika *facilitating conditions* hanya berpengaruh terhadap Wajib pajak dengan jenis kelamin laki-laki, hal ini disebabkan karena kebutuhan akan kemudahan dan manfaat dari penggunaan aplikasi *e-filing*. Dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, diperlukan penelitian yang lebih mendalam mengenai *facilitating condition* yang dilakukan oleh wajib pajak sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut;

H₄ : *Facilitating condition* berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*

5. Pengaruh *self-efficacy* terhadap minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*

Individu yang memiliki sikap *self-efficacy* positif terhadap dirinya, akan merasa percaya diri ketika mengambil keputusan dan melakukan tindakan berdasarkan keputusan yang telah ia buat. Karena ia meyakini bahwa dirinya mampu mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang diharapkan. Sebaliknya ketika individu tidak percaya diri bahwa dia mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik, ia memilih untuk tidak mengerjakannya karena tidak ingin hasil yang ia peroleh nanti gagal. Individu dengan sikap *self-efficacy* menuntut hasil yang sempurna (Bandura, 2007).

Minat Wajib Pajak ketika menggunakan *e-filing* dipengaruhi oleh keyakinan dari dalam dirinya. Wajib Pajak yang memiliki persepsi jika dia dapat menggunakan *e-filing* dia dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan mudah, cepat, dan tepat (semua informasi yang harus disampaikan dapat dilampirkan), Wajib Pajak akan menggunakan aplikasi online dengan sangat percaya diri. Akan tetapi Wajib Pajak yang beranggapan jika menggunakan aplikasi *e-filing* sangat rumit, ia akan berfikir lebih baik tidak menggunakan aplikasi tersebut dan menyampaikan surat pemberitahuan secara manual atau mendatangi kantor pajak.

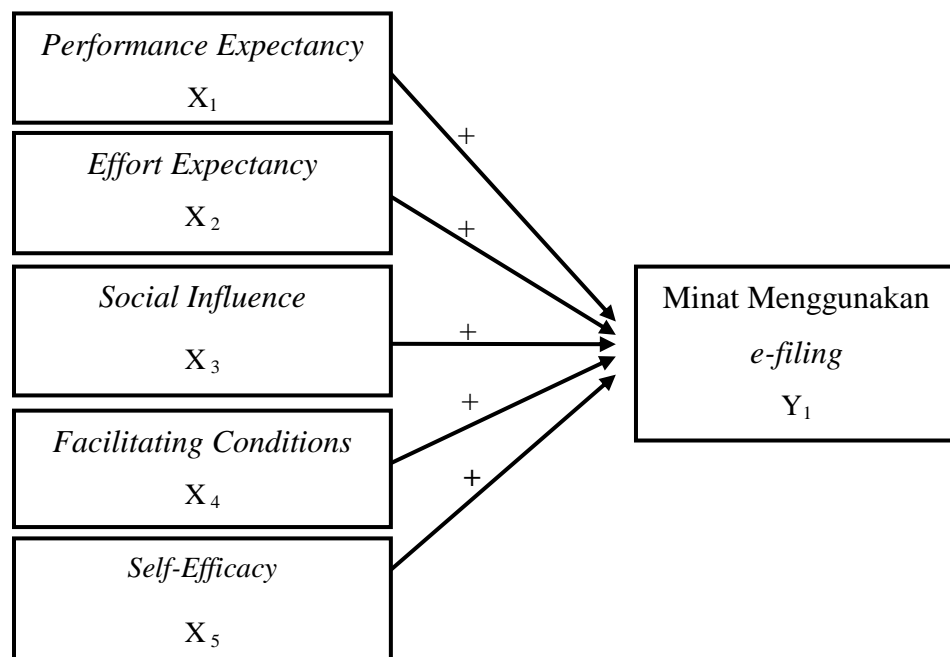
Tan dan Foo (2012) melakukan penelitian mengenai *web-self efficacy* terhadap intensitas Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Dari penelitian tersebut, Tan dan Foo memperoleh hasil bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif terhadap intensitas Wajib Pajak di Malaysia dalam menggunakan *e-filing*. Penelitian yang dilakukan Rahmawati (2016) memperoleh hasil jika *self-efficacy* tidak berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hal ini menunjukkan jika keyakinan individu terhadap kemampuan yang dimilikinya tidak mendorong individu tersebut untuk menggunakan *e-filing*. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan di Malaysia, peneliti ingin mengetahui pengaruh *self-efficacy* terhadap minat menggunakan aplikasi *e-filing* oleh Wajib Pajak di Indonesia khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan

pemaparan teori dan penelitian sebelumnya, peneliti membuat hipotesis sebagai berikut:

H₅ : *Self-efficacy* berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*.

C. Model Penelitian

Model penelitian ini menggambarkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen penelitian dan bentuk hipotesis yang dirumuskan. Model penelitian yang digambarkan oleh peneliti adalah sebagai berikut :



Sumber : Diolah peneliti tahun 2016

Gambar 2.1.
Model Penelitian