DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRACT i

ABSTRAK ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 10

1.3 Rumusan Masalah 10

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 11

1.4.1 Maksud Penelitian 11

1.4.2 Tujuan Penelitian 11

1.5 Kegunaan Penelitian 11

1.5.1 Kegunaan Praktis *(Applied Research)* 11

1.5.2 Kegunaan Akademis *(Basic Research)* 11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 13

2.1.1 Persepsi 13

2.1.1.1 Pengertian Persepsi 13

2.1.2 Persepsi Kemudahan 14

2.1.2.1 Pengertian Persepsi Kemudahan 14

2.1.2.2 Indikator Persepsi Kemudahan 14

2.1.3 Kesukarelaan 16

2.1.3.1 Pengertian Kesukarelaan 16

2.1.3.2 Indikator Kesukarelaan 17

2.1.4 Penggunaan *E-filing* 18

2.1.4.1 Pengertian Penggunaan *E-filing*..... 18

2.1.4.2 Indikator Penggunaan *E-Filing*..... 19

2.2 Kerangka Pemikiran 20

2.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-Filing* . 20

2.2.2 Pengaruh Persepsi Kesukarelaan Terhadap Penggunaan *E-Filing* 21

2.3 Hipotesis Penelitian 22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian 23

3.1.1 Jenis Penelitian yang Digunakan 23

3.1.2 Metode Penelitian yang Digunakan 24

3.1.3 Objek Penelitian 24

3.1.4 Unit Analisis 25

3.1.5 Unit Observasi 26
3.2 Operasionalisasi Variabel 26
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 30
3.3.1 Sumber Data 30
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 31
3.4 Populasi, Sampel dan Lokasi serta Waktu Penelitian 32
3.4.1 Populasi 32
3.4.2 Penarikan Sampel 33
3.4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 35
3.5 Metode Pengujian Data 35
3.6 Metode Analisis Data 39
3.6.1 Analisis Data Metode Deskriptif 40
3.6.2 Analisis Data Metode Verifikatif 41
3.6.3 Pengujian Hipotesis 55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 61
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuisioner *(Respon Rate)* 62
4.1.2 Profil Responden 63
4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian 65
4.1.3.1 Validitas 65
4.1.3.2 Reliabilitas 66
4.1.4 Analisis Deskriptif 67
4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Kemudahan .. 68

4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kesukarelaan 74

4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Penggunaan *E-Filing* .. 78

4.1.5 Analisis Verifikatif 82

4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran *(Outer Model)* 84

4.1.5.2 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)* 89

4.1.5.3 Pengujian Hipotesis 91

4.2 Pembahasan 94

4.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan *E-filing* 94

4.2.2 Pengaruh Kesukarelaan terhadap Penggunaan *E-filing* 96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 100

5.2 Saran 101

5.2.1 Saran Operasional 101

5.2.2 Saran Akademis 102

DAFTAR PUSTAKA 104

LAMPIRAN 111

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 134