PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN PERSEPSI KEGUNAAN TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING*
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat)

THE INFLUENCE OF INFORMATION TECHNOLOGY AND THE PERCEPTION OF USEFULNESS ON THE USE OF E-FILING
(A Study of Individual Taxpayers West Java Provincial Secretariat Office)

PEMBIMBING:
Dr. Inta Budi Setya Nusa, SE., M.Ak

OLEH:
Syifa Asyhari Rahmalya Agussadi – 21114067
21114067
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
2018
E-mail: syifaasyhari@gmail.com

ABSTRACT

This present study aimed at identifiying the influence of information technology toward the use of e-Filing and the influence of perception of usefulness toward the use of e-Filing. The research method used is descriptive and verification with quantitative approach. The data used is primary data, while data collection techniques used are field research and library research. The sample in this research are 34 individual taxpayers of Weat Java Provincial Secretariat Office. The analysis model used is SEM PLS. The results of this study show that information technology has an effect on the use of e-Filing and usability perception has an effect on the use of e-Filing

Keywords: Information Technology, Perception of Usefulness, and Use of e-Filing.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

e-Filing saat ini menjadi salah satu aplikasi yang dikembangkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari fiskus kepada Wajib Pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi (Siti Kurnia Rahayu, 2017:160). Namun, Ken Dwijugiasteadi (2016) menyatakan bahwa masih banyaknya Wajib Pajak yang merasa kesulitan dalam mengakses *e-Filing* (Ken Dwijugiasteadi:2016). Hal tersebut juga terjadi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat (Slamet Mulyo Widodo:2018).

Padahal, teknologi informasi itu sendiri mempunyai peranan penting dalam organisasi (Tata Sutabri, 2014:201). Tetapi Hestu Yoga Saksama (2018) menyatakan masih banyaknya Wajib Pajak yang belum paham mengenai *e-Filing* (Hestu Yoga Saksama:2018). Hal tersebut juga teradi pada beberapa Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat (Irvan Niko Firmansyah:2018).

Di sisi lain, persepsi dari pengguna atau Wajib Pajak dalam aplikasi sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak juga menjadi hal yang penting dalam meningkatkan aplikasi yang lebih baik (Siti Kurnia Rahayu, 2017:153). Pudi Riana (2014) menuturkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak mengeluhkan kesulitan mengakses *e-Filing* karena sistem *down* (Pudi Riana:2014). Hal yang sama (Irvan Niko Firmansyah:2018).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai penggunaan *e-Filing* yang dipengaruhi oleh teknologi informasi juga dengan berdasarkan persepsi kegunaan dari Wajib Pajak. Maka dari itu peneliti memilih judul penelitian **"Pengaruh Teknologi Informasi dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan *e-Filing* (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat)"**.

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, dan HIPOTESIS

Kajian Pustaka

Teknologi Informasi

Menurut Tata Sutabri (2014:3): "Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi, data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan".

Menurut Mujiyati dan Aris (2013:421), indikator teknologi informasi yaitu: "Koneksi yang memadai;tersedianya sarana dan fasilitas *software* dan *hardware* yang baik;dan SDM yang paham dalam menggunakan teknologi informasi".

Persepsi Kegunaan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:154): "Persepsi kegunaan yaitu penafsiran pengguna sistem informasi (fiskus) dapat meningkatkan nilai yang dimiliki sebelumnya".

Indikator persepsi kegunaan menurut Jogiyanto (2012:152) adalah: "Meningkatkan kinerja;mempercepat pekerjaan;meningkatkan efektivitas;dan berguna".

Penggunaan *e-Filing*

Pengertian *e-Filing* menurut Liberti Pandiangan (2007:38): "*e-Filing* merupakan suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan melalui sistem *online* dan *realtime*".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:161) indikator e-*Filing* meliputi: "Kemudahan menyampaikan *e-SPT*, dapat diakses kapan pun;dapat diakses dimanapun oleh Wajib Pajak;adanya verifikasi penerimaan e-SPT dari DJP yang bersifat personal dan rahasia;adanya bukti penerimaan e-SPT dari DJP yang disampaikan real time setelah verifikasi dilakukan Wajib Pajak".

Kerangka Pemikiran

Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan *e-Filing*

Dalam Krismiaji (2010:10), dikatakan bahwa revolusi dalam bidang teknologi khususnya teknologi informasi yang sekarang sedang dan masih akan berlangsung, akan berpengaruh langsung terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh berbagai organisasi.

Ramesh Behl (2009:12) juga menyatakan bahwa teknologi informasi suatu sarana untuk menunjang sistem informasi. Teknologi informasi menyediakan sarana yang efektif dan efisien untuk menyimpan, mengolah, menyebarkan informasi, dimana untuk mendukung suatu sistem informasi dibutuhkan teknologi yang berkualitas.

Juga berdasarkan penelitian terdahulu oleh Septi, Kusnadi, dan Indah (2017), Ay Maryani (2016), Lisa Tamara dan Agus (2014), Mujiyati, Karmila dan Septiyara (2013) yang menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan *e-Filing*

Menurut Nufransa Wira Sakti (2015:10) mengatakan bahwa pemanfaatan (Kegunaan) infrastruktur aplikasi sistem informasi berupa E-Filing membuat semua pelaksanaan kewajiban pajak menjadi lebih mudah, praktis sehingga dapat meningkatkan wajib pajak menggunakan *e-Filing*.

Juga berdasarkan penelitian terdahulu oleh Sherlby Devina dan Waluyo (2016), Yuni, Sigit, dan Wahjoe (2016), Nanik Ermawati (2016), Nurul Citra (2012) yang mengatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian ini dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan analisis verifikatif dengan pendekatan metode kuantitatif.

Objek Penelitian

Dapat dinyatakan bahwa objek penelitian digunakan untuk mendapatkan data yang menjelaskan tentang sesuatu hal objektif, suatu konsep atau variabel dan menjelaskan kapan dan dimana penelitian dilakukan. Adapun objek dalam penelitian ini yaitu Teknologi Informasi (X_1), Persepsi Kegunaan (X_2) dan Penggunaan *e-Filing* (Y).

Unit Analisis dan Observasi

Unit analisis dalam penelitian ini adalah di Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. Adapun unit observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-Filing* pada Bagian Aset Sekretariat Daerah Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

Operasional Variabel

Yang menjadi variabel bebas/*independent* dalam penelitian ini adalah Persepsi Kemudahan sebagai (X_1) dan Persepsi Kegunaan sebagai (X_2) dan yang menjadi variable terikat/*dependent* dalam penelitian ini adalah Penggunaan *e-Filing* sebagai (Y).

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber Data

Penelitian ini mengumpulkan data secara primer, karena peneliti mengumpulkan sendiri data-data yang dibutuhkan yang bersumber langsung dari objek penelitian, yaitu hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh responden, dimana responden tersebut adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara dan kuesioner (angket).

Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian

Populasi

Populasi dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak di Kantor Sekretariat Daerah Jawa Barat sebanyak 34 Wajib Pajak.

Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *nonprobability sample* dengan teknik *sampling jenuh* atau sensus.

Metode Pengujian Data

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan variabel Penggunaan Persepsi Kemudahan (X_1), Persepsi Kegunaan (X_2) dan Penggunaan *e-Filing* (Y). Dimana uji validitas dalam penelitian ini diambil berdasarkan data yang didapat dari hasil kuesioner menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* (Sugiyono, 2017:228), data tersebut valid ketika *corrected* item – total *correlation* (r hitung) > nilai r *table*.

Uji Reliabilitas

Setelah melakukan pengujian validitas, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method* (Spearman–Brown Correlation) teknik belah dua (Sugiyono, 2017:131). Dengan rumus sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Metode Analisis Data

Analisis Deskriptif

Metode penelitian deskriptif adalah sebagai berikut (Umi Narimawati, 2010:45):

1) Setiap indikator yang dinilai responden, diklasifikasikan dalam lima alternative jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
2) Dihitung total skor setiap variabel/subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
3) Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.

$$Skor\ Total = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik Partial Least Square (PLS) menggunakan software SmartPLS 2.0. Analisis yang digunakan untuk membuktikan hipotesis pada penelitian ini adalah *structural equation modelling* (*SEM*) yang berbasis *component atau variance* yang dikenal dengan istilah *Partial Least Square (PLS)* (Imam Ghozali, 2013:18). Alat analisis ini dipilih atas pertimbangan keterbatasan jumlah sampel, dimana jumlah sampel pada penelitian ini hanya 34 orang dan tidak memenuhi syarat menggunakan *structural equation modelling* (*SEM*) yang berbasis *covariance* untuk jenis model *second order factor*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Deskriptif Teknologi Informasi

Tabel 1
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Teknologi Informasi

No.	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Koneksi yang Memadai	236	320	73.75%	Baik
2	Tersedianya Sarana dan Fasilitas *Software* dan *Hardware* yang Baik	221	320	69.06%	Baik
3	SDM yang Paham dalam Menggunakan Teknologi Informasi	217	320	67.81%	Cukup Baik
	Total	**674**	**960**	**70.20%**	**Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Teknologi Informasi sebesar 70.20% berada di antara interval 68.01% – 84.00%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel Teknologi Informasi berada dalam kategori baik, namun terdapat *gap* sebesar 29.80%, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kekurangan dalam Teknologi Informasi.

Hasil Analisis Deskriptif Persepsi Kegunaan

Tabel 2
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Persepsi Kegunaan

No.	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Meningkatkan Kinerja	209	320	65.31%	Cukup Baik
2	Mempercepat Pekerjaan	219	320	68.44%	Baik
3	Meningkatkan Efektifitas	206	320	64.38%	Cukup Baik
4	Berguna	207	320	64,69%	Cukup Baik
	Total	**841**	**1280**	**65.70%**	**Cukup baik**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel persepsi keguanaan sebesar 65.20% berada di antara interval 52.01% – 68.00%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel Persepsi kegunaan berada dalam kategori cukup baik, namun terdapat *gap* sebesar 34.80%, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kekurangan dalam persepsi kegunaan.

Hasil Analisis Deskriptif Penggunaan *e-Filing*

Tabel 3
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Pengunaan *e-Filing*

No.	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Kemudahan Penyampaian *e-SPT*	218	320	68.13%	Baik
2	Dapat Diakses Kapanpun	219	320	68.44%	Baik
3	Dapat Diakses Dimanapun oleh Wajib Pajak	228	320	71.25%	Baik
4	Adanya Verifikasi Penerimaan *e-SPT* Dari DJP yang Bersifat Personal dan Rahasia	227	320	70,49%	Baik
5	Adanya Bukti Penerimaan *e-SPT* dari DJP yang Disampaikan *Realtime* Setelah Verifikasi Dilakukan Wajib Pajak	227	320	70.49%	Baik
	Total	**1.119**	**1600**	**69.93%**	**Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Penggunaan *e-Filing* sebesar 69.93% berada di antara interval 68.01% – 84.00%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel Penggunaan *e-Filing* berada dalam kategori baik, namun terdapat *gap* sebesar 30.07%, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kekurangan dalam Penggunaan *e-Filing.*

Hasil Analisis Verifikatif

Hasil analisis verifikatif mengenai pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan *e-Filling* pada 32 pegawai Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat yang menggunakan *e-Filling* dengan menggunakan *software Partial Least Square* (PLS).

Pengujian Hipotesis

1) Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Penggunaan *e-Filing*
   Nilai t_{hitung} untuk variabel Teknologi Informasi diperoleh sebesar 2.082. Nilai tersebut lebih besar dari 2.048 (Sugiyono, 2017:230), sehingga dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa Teknologi Informasi terbukti berpengaruh terhadap Penggunaan *e-Filing* dengan kontribusi pengaruh sebesar 22.7%.
2) Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan *e-Filing*

Nilai t_{hitung} untuk variabel Persepsi Kegunaan diperoleh sebesar 3.142. Nilai tersebut lebih besar dari 2.048 (Sugiyono, 2017:230), sehingga dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa Persepsi Kegunaan terbukti berpengaruh terhadap Penggunaan *e-Filing* dengan kontribusi pengaruh sebesar 32.6%.

Pembahasan

Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Penggunaan *e-Filing*

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi (R^2), Teknologi Informasi memberikan kontribusi pengaruh sebesar 22.70 % terhadap Penggunaan *e-Filing* dengan nilai korelasi sebesar 0.719 yang berarti Teknologi Informasi memberikan pengaruh yang sangat tinggi atau kuat dengan arah positif terhadap Penggunaan *e-Filing*. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa Teknologi Informasi memberikan pengaruh sebesar 22.70% terhadap Penggunaan *e-Filing*, sedangkan sisanya 77.30% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Fenomena yang terjadi yaitu Wajib Pajak yang belum tahu atau belum paham mengenai sistem pelaporan SPT secara online. Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan pada fenomena melalui indikator SDM yang paham dalam menggunakan Teknologi Informasi dengan persentase 67.81% dapat diinterpretasikan dalam cukup baik, dan masih terdapat *gap* sebesar 32.19%. Hal itu menunjukan masih adanya kelemahan dan kekurangan pada indikator SDM yang paham dalam menggunakan Teknologi Informasi, karena dikategorikan cukup baik (67.81%) yang berada dalam rentang 52.01% – 68.00%.

Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan *e-Filing*

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi (R^2), persepsi kegunaan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 32.60% terhadap Penggunaan *e-Filing* dengan nilai korelasi sebesar 0.731 yang berarti Persepsi Kegunaan memberikan pengaruh yang sangat tinggi atau kuat dengan arah positif terhadap Penggunaan *e-Filing*. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa Persepsi Kegunaan memberikan pengaruh sebesar 32.60% terhadap Penggunaan *e-Filing*, sedangkan sisanya 67.40% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Fenomena yang terjadi yaitu sistem *e-Filing* yang sering kali *down*, sehingga menyebabkan Wajib Pajak tetap harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk melaporkan SPT. Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan pada fenomena yaitu melalui indikator meningkatan efektivitas dengan persentase 64.38% dapat diinterpretasikan dalam cukup baik, dan masih terdapat *gap* sebesar 35.62%. Hal itu menunjukan masih adanya kelemahan dan kekurangan pada indikator meningkatkan efektivitas, karena dikategorikan cukup baik (64.38%) yang berada dalam rentang 52.01% – 68.00%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1) Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Penggunaan *e-Filing*, yang artinya apabila terdapat peningkatan pada teknologi informasi yang digunakan oleh Wajib Pajak, maka penggunaan *e-Filing* pun akan mengalami peningkatan, dan sebaliknya apabila terdapat penurunan pada Teknologi Informasi, maka penggunaan *e-Filing* pun akan mengalami penurunan.
2) Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, yang artinya apabila semakin baik persepsi kegunaan, maka akan meningkatkan penggunaan *e-Filing*. Juga sebaliknya apabila terdapat penurunan pada persepsi kegunaan, maka penggunaan *e-Filing* pun akan mengalami penurunan.

Saran

Saran Praktis

1) Untuk meningkatkan penggunaan *e-Filing* melalui Teknologi Informasi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebaiknya menambah fitur yang lebih komunikatif dan fleksibel sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan Wajib Pajak agar Wajib Pajak paham dalam penggunaan *e-Filing*, juga setiap Wajib Pajak untuk mengikuti sosialisasi untuk menambah pengetahuannya.

2) Untuk meningkatkan penggunaan *e-Filing* melalui persepsi kegunaan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebaiknya menambah *bandwidth* internet untuk mengurangi gagal akses sistem *e-Filing*. Selain itu, setiap Wajib Pajak untuk menggunakan koneksi berkecepatan tinggi dan menggunakan *e-Filing* sebelum batas 31 Maret agar tidak terjadi kesulitan dalam mengakses.

Saran Akademis

1) Untuk pengembangan ilmu akuntansi khususnya akuntansi perpajakan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman terkait teknologi informasi dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-Filing*, serta sebagai masukan dan tambahan referensi bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya.
2) Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneliti dengan menambahkan variabel lainnya agar hasil penelitiannya lebih komprehensif, disarankan menggunakan populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsep yang diterima secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Ay Maryani. 2016. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan e-Filing Studi Pada UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*. Jurnal Ilmu Akuntansi Vol.9 No. 2 P-ISSN: 1979-858X; E-ISSN: 2461-1190 Hal.161-172

[2] Imam Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

[3] Jogiyanto. 2012. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Penerbit Yogyakarta: Andi Offset.

[4] Liberti Pandiangan. 2007. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

[5] Mujiyati dan Aris. 2013. *Perpajakan Kontemporer*. Surakarta: Muhammadiyah University Press

[6] Nufransa Wira Sakti. 2015. *Panduan Praktis Mangurus Pajak Secara Online*. Jakarta: Visimedia.

[7] Septi, Kusnadi, dan Indah. 2017. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filing (Studi Empiris KPP Pratama Tanjung Karang dan KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung*. Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen Vol.6 No.2

[8] Sherlby Devina dan Waluyo. 2016. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan, dan Kerahasiaan serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tangerang Kecamatan Karawaci*. Ultima Accounting Vol.8 No.1

[9] Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal.* Bandung: Rekayasa Sains

[10] Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

[11] Sugiyono. 2017. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

[12] Tata Sutabri. 2014. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi

[13] Ulber Silalahi. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama

[14] Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini, dan Linna Ismawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM*. Jakarta: Genesis