

**PENGARUH LITERASI DIGITAL DAN *INNOVATION RESISTANCE* TERHADAP MINAT PENGGUNAAN PEMBAYARAN SECARA DIGITAL OLEH WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN BULELENG**

**TESIS**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen  
Program Studi Ilmu Manajemen**

**oleh  
NI MADE SUSI ADNYANI  
NIM 2129131027**



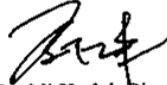
**PROGRAM STUDI S2 ILMU MANAJEMEN  
PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh Ni Made Susi Adnyani ini telah diperiksa dan disetujui untuk  
Mengikuti Ujian Tesis

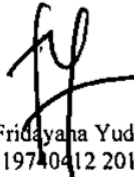
Singaraja, 19 Januari 2023

Pembimbing I



Dr. Ni Kadek Sinarwati, SE., M.Si., Ak  
NIP 19721020 201012 2 002

Pembimbing II

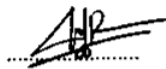


Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc  
NIP 19740412 201012 1 001

Tesis oleh Ni Made Susi Adnyani ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Ilmu Manajemen, Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal: 25 Januari 2023

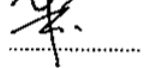
oleh  
Tim Penguji



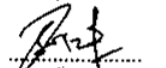
Ketua (Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D)  
NIP. 198002172002122001



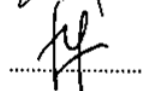
Anggota (Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.)  
NIP. 198502202010121007



Anggota (Trianasari, M.M., Ph.D)  
NIP. 197006062002122002



Anggota (Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si, Ak.)  
NIP. 197210202010122002



Anggota (Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.)  
NIP. 19740412 2010121001

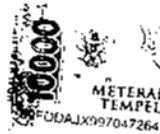
Mengesahui Direktur  
Pascasarjana Undiksha,  
  
Prof. Dr. Gusti Putu Suharta, M.Si.  
NIP. 196212151988031002

### LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

Singaraja, 14 Januari 2023  
Yang memberi pernyataan,



Ni Made Susi Adnyani

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrahNya, sehingga tesis yang berjudul: “Pengaruh Literasi Digital dan *Innovation Resistance* terhadap Minat Penggunaan Pembayaran Secara Digital oleh Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Buleleng”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Magister Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, izinkan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut:

1. Dr. Ni Kadek Sinarwati,SE.,M.Si,Ak selaku pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Dr. Fridayana Yudiatmaja,M.Sc sebagai pembimbing II, yang dengan sabar dan telaten memberikan koreksi, bimbingan serta masukan kepada penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
3. Putu Indah Rahmawati,SST.Par.,M.Bus.,Ph.D, Dr. I Nengah Suarmanayasa,SE.,M.Si, Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi,SE.,M.Si, dan Trianasari,M.M.,Ph.D sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan- masukan yang bermanfaat untk penyempurnaan tesis ini;

4. Para wajib pajak bumi dan bangunan yang telah memberikan data dan informasi serta pendapatnya terkait program digitalisasi daerah.
5. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng beserta staf yang telah memberikan izin memperoleh informasi dan data yang berkaitan dengan pajak bumi dan bangunan serta membantu kelancaran proses penyusunan tesis ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini;
6. Koordinator Program Studi Magister Ilmu Manajemen dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;
7. Direktur Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;
8. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
9. Rekan- rekan seangkatan di Program Studi Magister Ilmu Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kemandirian penulis selama menjalani studi;
10. Orang tua penulis I Made Renda dan Ni Nyoman Wideasih, kedua mertua penulis I Made Sudjana Ningrat dan Ketut Sariyani, suami penulis Gede Suharjono, ketiga buah hati penulis Gede Aditya Pradnyana, Kadek Abhika Pradnyana, dan Komang Ararya Pradnyana serta keluarga penulis yang dengan kasih sayang, memberikan dorongan moral dan material, serta semangat selama penyelesaian tesis ini.

11. Rekan-rekan penulis Agung, Sagung, Dinda, Wiwin, Puguh, Wendy, Citra, Wika, dan Agus atas dukungannya dalam membantu kelancaran penulisan tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan dan keharmonisan dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.



Singaraja, Januari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

Abstrak .....	ii
PRAKATA .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	10
1.3 Pembatasan Masalah .....	11
1.4 Rumusan Masalah .....	11
1.5 Tujuan Penelitian .....	12
1.6 Manfaat Penelitian .....	12
1.7 Penjelasan Istilah .....	13
1.8 Rencana Publikasi .....	14
KAJIAN PUSTAKA .....	16
2.1 Kajian Teori .....	16
2.1.1 Theory of Planned Behavior .....	16
2.1.2 Technology Acceptance Model (TAM) .....	18
2.1.3 Teori Difusi inovasi .....	20
2.1.4 Literasi Digital .....	24
2.1.5 Innovation Resistance Theory .....	26
2.1.6 Behavioral Intention .....	30
2.1.7 Digital Payment .....	31
2.1.8 Pajak Bumi dan Bangunan .....	32
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	34
2.3 Kerangka Berpikir .....	37

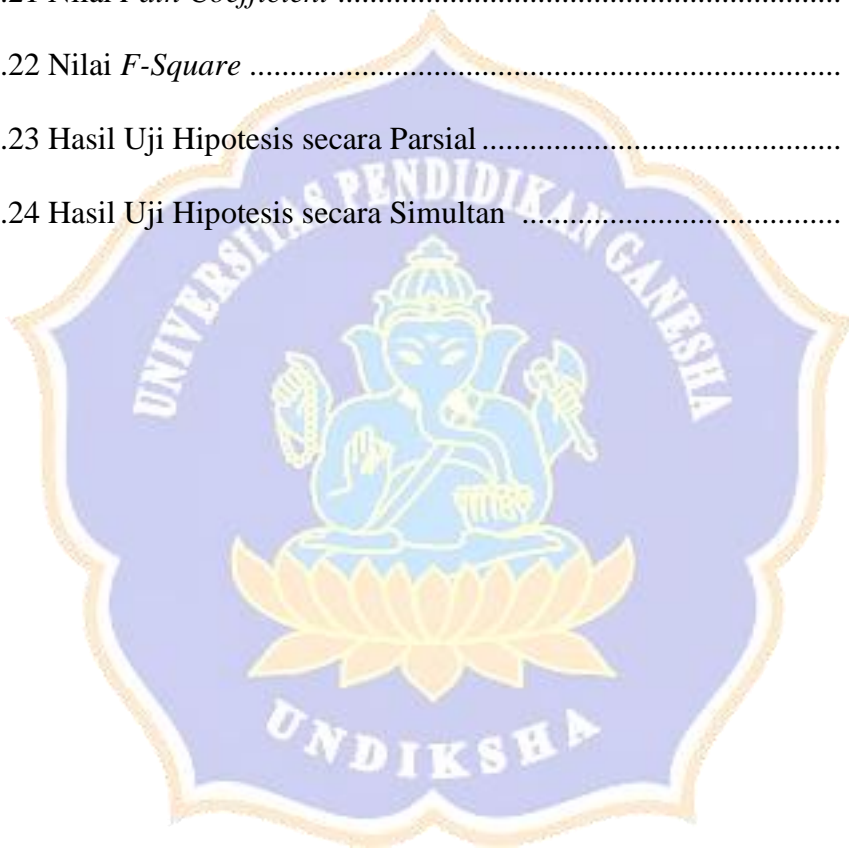


2.4 Hipotesis Penelitian.....	38
METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
3.3 Waktu Penelitian .....	43
3.4 Prosedur Penelitian.....	43
3.5 Variabel Penelitian .....	44
3.5.1 Variabel eksogen (X) .....	44
3.5.2 Variabel endogen (Y).....	46
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.7 Instrumen Penelitian.....	48
3.8 Analisis Data.....	51
3.8.1 Outer model (Model Pengukuran) .....	52
3.8.2 Inner model (Model Struktural) .....	53
PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	55
4.1 Hasil Penelitian .....	55
4.1.1 Deskripsi data.....	55
4.2 Pembahasan.....	86
PENUTUP.....	103
5.1 Simpulan .....	103
5.2 Saran.....	104
Daftar Pustaka	
Lampiran	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Penduduk Usia 5 tahun ke Atas yang Mengakses Teknologi Informasi dan komunikasi (TIK) dalam 3 Bulan Terakhir Menurut Kabupaten/ Kota, 2021 .....	5
Tabel 1.2 Peta Transaksi Pajak Daerah dengan Kanal Digital Kabupaten Buleleng Tahun 2021 (sampai bulan November 2021).....	8
Tabel 3.1 Data sebaran jumlah populasi dan sampel per kecamatan.....	42
Tabel 3.2 Skala Likert.....	48
Tabel 3.3 Daftar Indikator Variabel .....	49
Tabel 4.1 Uji <i>Convergent Validity</i> .....	58
Tabel 4.2 Uji <i>Discriminant Validity Fornell Lacker Criterion</i> .....	59
Tabel 4.3 Uji <i>Discriminant Validity Cross Loading</i> .....	59
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4.5 Interval Kelas Variabel .....	67
Tabel 4.6 Penelitian Responden terhadap <i>Basic Knowledge and Skill</i> .....	68
Tabel 4.7 Penelitian Responden terhadap <i>Awareness</i> .....	69
Tabel 4.8 Penelitian Responden terhadap <i>Practical Know-How</i> .....	70
Tabel 4.9 Penelitian Responden terhadap <i>Decision Making</i> .....	71
Tabel 4.10 Penelitian Responden terhadap <i>Self Protection</i> .....	72
Tabel 4.11 Penelitian Responden terhadap <i>Usage Barrier</i> .....	73
Tabel 4.12 Penelitian Responden terhadap <i>Value Barrier</i> .....	74
Tabel 4.13 Penelitian Responden terhadap <i>Risk Barrier</i> .....	75
Tabel 4.14 Penelitian Responden terhadap <i>Tradition Barrier</i> .....	75

Tabel 4.15 Penelitian Responden terhadap <i>Image Barrier</i> .....	76
Tabel 4.16 Penelitian Responden terhadap Minat Penggunaan .....	77
Tabel 4.17 Uji <i>Convergent Validity</i> .....	78
Tabel 4.18 Uji <i>Discriminant Validity Fornell Lacker Criterion</i> .....	79
Tabel 4.19 Uji <i>Discriminant Validity Cross Loading</i> .....	79
Tabel 4.20 Uji Reliabilitas .....	80
Tabel 4.21 Nilai <i>Path Coefficient</i> .....	82
Tabel 4.22 Nilai <i>F-Square</i> .....	82
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis secara Parsial .....	84
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis secara Simultan .....	84



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>Theory Of Planned Behavioral</i> .....	18
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian .....	38
Gambar 3.1 Prosedur Penelitian .....	43
Gambar 4.1 Model Uji <i>PLS Algoritm</i> .....	57
Gambar 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur .....	62
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Kategori Pendidikan .....	63
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Kategori Wilayah Tempat Tinggal .	64
Gambar 4.5 menunjukkan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin ..	65
Gambar 4.6 Kanal Pembayaran PBB Yang Diketahui Wajib Pajak .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner

Lampiran 2: Data responden berdasarkan karakteristik responden

Lampiran 3: Data jawaban responden atas kuesioner

Lampiran 4: Pengujian Validitas dan Reliabilitas kuesioner:

Lampiran 5: *Outer Model*

Lampiran 6: *Inner Model*

Lampiran 7: Rekomendasi Rencana Aksi Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah

