

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
NIAT WAJIB PAJAK DALAM PENGGUNAAN  
SISTEM *E-FILING***

**(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di Kantor  
Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang)**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh:**

**DEDI GUNAWAN  
(NIM. 301 12 11 023)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
2016**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Dedi Gunawan  
NIM : 301 12 11 023  
Jurusan : Akuntansi  
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat  
Wajib Pajak Dalam Penggunaan Sistem *E-Filling* (Studi  
Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di  
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang)

Pembimbing Utama

Pembimbing Pemdamping

**Karmawan, S.E., M.Sc**

NP. 507706003

**Erita Rosalina, S.E., M.Si**

NIP.198405072014042001

Balunijuk, 26 Juli 2016  
Ketua Jurusan Akuntansi



**Abu Nizarudin, S.E., M.Si., Akt**

NP. 506908017

## PENGESAHAN SKRIPSI

### SKRIPSI BERJUDUL

#### **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT WAJIB PAJAK DALAM PENGGUNAAN SISTEM *E-FILING* (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh: **DEDI GUNAWAN**

Nomor Induk Mahasiswa : **301 12 11 023**

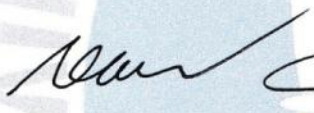
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada tanggal 6 Agustus 2016, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

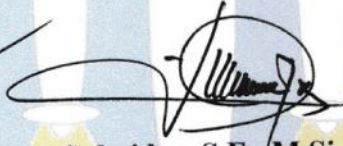
#### **Tim Penguji:**

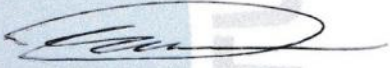
Ketua

Anggota

Anggota

  
**Karmawan, S.E., M.Sc**  
NP. 507706003

  
**Suhaidar, S.E., M.Si**  
NP. 506406001

  
**Darus Altin, S.E., MMSI**  
NIP. 198010132012121002

Balunijik, 9 Agustus 2016  
Universitas Bangka Belitung  
Fakultas Ekonomi  
Jurusan Akuntansi

Dekan

  
**Dr. Reniati, S.E., M.Si**  
NP. 507206007

Ketua Jurusan Akuntansi

  
**Abu Nizarudin, S.E., M.Si, Akt**  
NP. 506908017

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Wajib Pajak Dalam Penggunaan Sistem *E-Filling* (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang)”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Pangkalpinang, Juli 2016

Dedulis  
  
**Dedi Gunawan**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO:

- ✓ *“Segala Sesuatu Yang Baik, Harus di Segerakan. Jangan Pernah Menunda Apa Yang Harus di Kerjakan Saat Ini. Penundaan Hanya Akan Membuat Anda Tertinggal.”*
- ✓ *“Dipuji dengan paras yang rupawan memang menyenangkan, tetapi dikagumi karena prestasi itu jauh lebih membanggakan.”*
- ✓ *“Hidup tidak akan berubah sebelum anda merubahnya, kebiasaan tidak akan berubah sebelum anda membiasakannya.”*
- ✓ *“Life is like a piano, white and black. If God play it, all will be a beautiful melody.”*
- ✓ *“Learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow (Albert Einstein).”*
- ✓ *“coming together is a beginning. Keeping together is progress. Working together is success (Henry Ford).”*

### PERSEMBAHAN :

Skripsi ini dipersembahkan dengan segenap hati dan perasaan kepada:

- ✚ Untuk malaikat tanpa sayap ku, Mama **Thong Mie Jin** yang melalui keteladanannya tentang kasih sayang, motivasi, curahan perhatian yang diberikan, do'a yang tanpa henti dipanjatkan, pengorbanan yang dilakukan, yang memberiku landasan hidup yang tak ternilai.
- ✚ Untuk kesatria berkuda ku yang gagah berani, Papa **Tju Kim Ksian (Alm)** yang melalui keteladanan beliau mengajari tentang arti tanggung jawab, keberanian, disiplin, ketegasan, kasih sayang yang memberikan ku pegangan hidup yang tak ternilai.
- ✚ Untuk kakak dan adik ku, **Hermanto (Ming-Ming Tjen), Devi Anggerini, Dina Agustina, Toni Siswanto, Caterine Velisia, Jessica Caroline** yang begitu luar biasa melalui keteladanannya tentang cinta kasih, kewelesan, dan ikatan persaudaraan yang kuat yang memberiku makna hidup yang tak ternilai, serta Untuk seluruh keluargaku yang tidak bisa disebutkan satu-persatu,
- ✚ Untuk sahabat-sahabat terbaikku sepanjang hidup ini, untuk Grup **TNR (Daniel Surya Budiman, Ramses Simanjorang, Risky Sanjaya, Saburhan Afriandi)**.
- ✚ Untuk teman-teman seperjuangan dalam memperoleh ilmu pengetahuan dan memperjuangkan gelar sarjana, teman-teman **Akuntansi 3 (AK3)** angkatan 2012, serta semua orang-orang yang telah hadir dalam hidupku (**Dwinita Meiliza, Desi Susanti, Feriyanto, Ibot, Sandy, Sri Wilatika Ayuni, Rasti Calvinasari, Devi Rahmawati, Astri Novalita, Ovi Wulandari, Bella, Miranti, Farida**).
- ✚ Almamaterku Tercinta, **Universitas Bangka Belitung**.

## INTISARI

**Dedi Gunawan. 301 12 11 023. 2016. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Wajib Pajak Dalam Penggunaan Sistem *E-Filing* (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang).**

Pelaporan SPT dengan menggunakan media komputer yang terkoneksi internet dilakukan dengan program aplikasi e-SPT atau yang dikenal dengan *e-filing*. Di wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pengguna layanan *e-filing* oleh Wajib Pajak masih tergolong sangat rendah, khususnya di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis secara empiris niat penggunaan Wajib Pajak terhadap penerapan sistem *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kemudahan penggunaan persepsian, kegunaan persepsian, keamanan persepsian, kredibilitas persepsian, dan niat penggunaan.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *convenience sampling* dan diperoleh sebanyak 100 sampel. Teknik analisis data menggunakan metode Analisis Faktor dengan menggunakan program SPSS versi 20.

Dari hasil pengujian dengan menggunakan analisis faktor menunjukkan bahwa niat Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang dominan dipengaruhi oleh faktor kredibilitas persepsian. Variabel kemudahan penggunaan persepsian mempunyai *factor loading* sebesar 0,809 (80,9%), kegunaan persepsian 0,873 (87,3%), keamanan persepsian 0,872 (87,2%), dan kredibilitas persepsian mempunyai *factor loading* sebesar 0,877 (87,7%). Jadi faktor yang paling dominan mempengaruhi niat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan sistem *e-filing* adalah faktor kredibilitas persepsian.

**Kata Kunci :** *e-filing*, niat penggunaan, wajib pajak orang pribadi, analisis faktor

## ABSTRACT

***Dedi Gunawan. 301 12 11 023. 2016. Analysis of Factors Affecting Taxpayer's Intention to use E-Filing System (A Case Study of Individual Taxpayer Listed in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang).***

*SPT reporting using Internet-connected computer media conducted by e-SPT application program or known as e-filing. In region Bangka Belitung region taxpayers using e-filing service are still few in numbers, especially in the working area of KPP Pratama Pangkalpinang.*

*This research aims to identify and analyze empirically taxpayer intention to use on implementation of individual taxpayer's e-filing system listed in KPP Pratama Pangkalpinang. Variables of this research is perceived ease of use, perceived usefulness, perceived safety, perceived credibility and intention to use.*

*The approach of this research uses descriptive quantitative approach. Data collection is done by distributing questionnaires to individual taxpayers who are listed in KPP Pratama Pangkalpinang. The sampling technique used is convenience sampling method and obtained as many as 100 samples. Data analysis technique employed is factor analysis method using SPSS version 20.*

*The results by using factor analysis shows that individual taxpayer's intention listed in KPP Pratama Pangkalpinang predominantly influenced by perceived credibility factor. Perceived ease of use has a loading factor of 0.809 (80.9%), perceived usefulness of 0.873 (87.3%), perceived security 0.872 (87.2%), and perceived credibility has a loading factor of 0,877 (87.7%) , So the most dominant factor influencing Individual taxpayer's intention to use e-filing system is perceived credibility factor.*

***Keywords:*** *e-filing, intent to use, individual taxpayer, factor analysis*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Wajib Pajak Dalam Penggunaan Sistem *E-Filling* (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di Kantor Pajak Pratama Pangkalpinang)”** dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/ materi atau susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi inikearah yang lebih sempurna.

pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr. Muhamad Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung
3. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung
4. Bapak Abu Nizarudin, S.E., M.Si., Akt., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Bangka Belitung
5. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Dosen pembimbing utama yang telah berkenan menyediakan waktu serta untuk membimbing serta mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.



6. Ibu Erita Rosalina, S.E., M.Si selaku Dosen pembimbing pendamping yang telah berkenan menyediakan waktu serta untuk membimbing serta mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Dosen dan para staf pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada program studi Akuntansi yang telah membuka pikiran dan wawasan keilmuan penulis.
8. Seluruh staf AAK, AUK, dan Perpustakaan Universitas Bangka Belitung yang telah banyak membantu dan memberikan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan penulis dalam proses perkuliahan.
9. Pihak-pihak yang berkepentingan di lingkungan Direktorat Jendral Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang yang telah memberikan izin dan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian di instansi tersebut hingga skripsi ini dapat terselesaikan
10. Keluarga Tercinta, orang tua terutana Mama, adik serta kakak-kakak yang telah memberi motivasi dan do'a-nya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
11. Sahabat-sahabat baikku dan teman-teman Akuntansi 3 angkatan 2012 yang telah memberikan pengalaman tak terlupakan, bantuan, do'a, motivasi, dukungan dan kebersamaan. Terima kasih telah menjadi bagian dalam perjalanan hidup dalam memperjuangkan gelar kesarjanaan. Terima kasih untuk segalanya dan semoga bertemu di lain kesempatan dengan kesuksesan masing-masing. Terima Kasih
12. Sahabat-sahabat baikku serta teman-teman tempat berbagi curahan hati yang telah memberikan motivasi dan semangat serta do'a dan pengertiannya kepada penulis.
13. Seluruh Teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan X Universitas Bangka Belitung dengan tema "Akuntansi Masuk Desa: *Pilot Project*" yang tidak bisa disebutkan satu persatu, serta bapak Darus Altin, S.E., MMSI selaku dosen pembimbing lapangan yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis.
14. Teman-teman kakak tingkat, Feriyanto, Jasmin Falo, Marius Sandi, Angel, Helen, Resi yang telah banyak memberikan masukan, kritik dan saran dalam penyempurnaan skripsi.

15. Semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bnagka Belitung, terutama bagi generasi yang akan datang.

Pangkalpinang, Juli 2016

Penulis

**DEDI GUNAWAN**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PEGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kontribusi Penelitian .....	9
1.6 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
2.1 Pajak.....	12
2.1.1 Pengertian Pajak.....	12
2.1.2 Fungsi Pajak .....	13
2.1.3 Stelsel Pemungutan Pajak .....	14
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak .....	16
2.2 Wajib Pajak.....	17

2.2.1 Definisi Wajib Pajak .....	17
2.3 Sistem <i>e-filing</i> .....	19
2.3.1 Definisi Sistem <i>e-filing</i> .....	19
2.3.2 Tata Cara Pelaporan SPT Elektronik .....	20
2.4 <i>Theory Acceptance Model (TAM)</i> dan <i>Theory of Planned Behaviour (TPB)</i> .....	29
2.4.1 <i>Theory Acceptance Model (TAM)</i> .....	29
2.4.2 <i>Theory of Planned Behaviour (TPB)</i> .....	31
2.4.3 Kemudahan Penggunaan Persepsian.....	33
2.4.4 Kegunaan Persepsian.....	34
2.4.5 Keamanan Persepsian.....	35
2.4.6 Kredibilitas Persepsian.....	36
2.4.7 Niat Penggunaan .....	38
2.5 Penelitian Terdahulu .....	39
2.6 Hipotesis Penelitian .....	42
2.6.1 Pengembangan Hipotesis .....	43
2.6.1.1 Kemudahan Penggunaan Persepsian ( <i>Perceived Ease of Use</i> ) Terhadap Niat Penggunaan <i>e-filing</i> .....	43
2.6.1.2 Kegunaan Persepsian ( <i>Perceived Usefulness</i> ) Terhadap Niat Penggunaan <i>e-filing</i> .....	44
2.6.1.3 Keamanan Persepsian ( <i>Perceived Security</i> ) Terhadap Niat Penggunaan <i>e-filing</i> .....	46
2.6.1.4 Kredibilitas Persepsian ( <i>Perceived Credibility</i> ) Terhadap Niat Penggunaan <i>e-filing</i> .....	47
2.7 Rerangka Penelitian .....	48
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	49
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	49
3.3 Populasi dan Sampel.....	49
3.3.1 Populasi .....	49

3.3.2 Sampel.....	50
3.4 Metode Pengambilan Sampel .....	51
3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.5.1 Jenis Data .....	52
3.5.1.1 Data Primer .....	52
3.5.1.2 Data Sekunder .....	52
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	54
3.6.1 Definisi Operasional Variabel .....	54
3.6.2 Pengukuran Variabel .....	54
3.6.2.1 Variabel Bebas ( <i>Independen</i> ) .....	54
3.6.2.2 Variabel Terikat ( <i>Dependen</i> ) .....	56
3.7 Pengujian Instrumen .....	58
3.7.1 Uji Validitas .....	58
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	59
3.8 Teknik Analisis Data.....	60
3.8.1 Analisis Faktor .....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
4.1 Gambaran Objek Penelitian .....	65
4.1.1 Profil KPP Pratama Pangkalpinang.....	65
4.1.2 Visi dan Misi Direktorat Jendral Pajak .....	66
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Pangkalpinang .....	66
4.1.4 Sistem Kerja dan Struktur Organisasi KPP Pratama Pangkalpinang .....	67
4.1.5 Sumber Daya Manusia .....	68
4.1.6 Fasilitas KPP Pratama Pangkalpinang .....	69
4.2 Data Kuesioner.....	70
4.3 Karakteristik Responden.....	71
4.4 Tanggapan Responden.....	83
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk .....	92

4.5.1 Uji Validitas .....	92
4.5.2 Uji Reliabilitas .....	93
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis .....	94
4.6.1 Pengujian Variabel .....	94
4.6.2 Proses Rotasi dan <i>Factoring</i> .....	97
4.6.3 Pemberian Nama Faktor .....	101
4.6.4 Pengujian Hipotesis .....	103
4.7 Hasil dan Pembahasan .....	108

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>114</b>
5.1 Kesimpulan .....	114
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	115
5.3 Saran .....	115

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar Sebagai Pengguna <i>E-Filing</i> .....	5
Tabel II.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	41
Tabel III.1	Indikator Pengukuran .....	57
Tabel IV.1	Data Penyebaran Kuesioner .....	70
Tabel IV.2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	71
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	73
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	74
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	75
Tabel IV.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Internet .....	77
Tabel IV.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Metode Pelaporan Pajak .....	78
Tabel IV.8	Karakteristik responden yang mengenal layanan <i>e-filing</i> .....	79
Tabel IV.9	Karakteristik responden terdaftar menggunakan layanan <i>e-filing</i> ..	81
Tabel IV.10	Karakteristik responden berencana menggunakan layanan <i>e-filing</i> ..	82
Tabel IV.11	Tanggapan responden tentang persepsi kemudahan penggunaan .....	84
Tabel IV.12	Tanggapan responden tentang kegunaan persepsian.....	85
Tabel IV.13	Tanggapan responden tentang Keamanan persepsian.....	87
Tabel IV.14	Tanggapan responden tentang Kredibilitas persepsian .....	89
Tabel IV.15	Tanggapan Responden Tentang Niat Penggunaan .....	90
Tabel IV.16	Hasil Uji Validitas Konstruk.....	91
Tabel IV.17	Hasil Uji Reliabilitas Konstruk .....	93
Tabel IV.18	Ukuran Ketetapan <i>Kaiser-Meiyer-Olkin (KMO) and Barlett's Test</i> ..	95
Tabel IV.19	Hasil Uji <i>KMO and Bartlett's Test</i> .....	95
Tabel IV.20	Hasil Uji <i>Measures of Sampling Adequacy (MSA)</i> .....	96
Tabel IV.21	<i>Communalities</i> .....	98
Tabel IV.22	<i>Total Variance Explained</i> .....	99
Tabel IV.23	<i>Component Matrix</i> .....	100
Tabel IV.24	Ringkasan Pengujian Hipotesis .....	107

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	30
Gambar II.2	<i>Theory of Planned Behaviour (TPB)</i> .....	32
Gambar IV.1	Struktur Organisasi KPP Pratama Pangkalpinang .....	68
Gambar IV.2	Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Gambar IV.3	Diagram usia responden .....	73
Gambar IV.4	Diagram Pendidikan Responden .....	74
Gambar IV.5	Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	76
Gambar IV.6	Diagram Responden Berdasarkan Penggunaan Internet .....	77
Gambar IV.7	Diagram Metode Pelaporan Pajak.....	79
Gambar IV.8	Diagram responden yang mengenal layanan <i>e-filing</i> .....	80
Gambar IV.9	Diagram responden terdaftar menggunakan layanan <i>e-filing</i> .....	81
Gambar IV.10	Diagram responden berencana menggunakan layanan <i>e-filing</i> .....	83



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran II	Kuesioner Penelitian
Lampiran III	Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran IV	Uji Validitas
Lampiran V	Uji Reliabilitas
Lampiran VI	Uji <i>Kaiser-Meiyer-Olkin (KMO) and Barlett's Test</i>
Lampiran VII	Uji <i>Measures of Sampling Adequacy (MSA)</i>
Lampiran VIII	<i>Communalities</i>
Lampiran IX	<i>Total Variance Explained</i>
Lampiran X	<i>Component Matrix</i>
Lampiran XI	Kelengkapan Administrasi
Lampiran XII	Kartu Bimbingan