

**PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, *APPEARANCE*, DAN
INDIVIDUALISM TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* DENGAN
KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Empiris pada Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Rejang Lebong)**

**THE EFFECT OF PERCEIVED USEFULNESS, APPEARANCE, AND
INDIVIDUALISM TO USE E-FILING WITH USER SATISFACTION AS
AN INTERVENING VARIABLE**

(Empirical Study on UMKM Taxpayer in Rejang Lebong Regency)



Oleh

ALYA JILAN SABIQOH

20170420058

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

**PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, *APPEARANCE*, DAN
INDIVIDUALISM TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* DENGAN
KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Empiris pada Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Rejang Lebong)**

**THE EFFECT OF PERCEIVED USEFULNESS, APPEARANCE, AND
INDIVIDUALISM TO USE E-FILING WITH USER SATISFACTION AS
AN INTERVENING VARIABLE
(Empirical Study on UMKM Taxpayer in Rejang Lebong Regency)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Oleh

ALYA JILAN SABIQOH

20170420058

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Alya Jilan Sabiqoh

Nomor Mahasiswa : 20170420058

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, APPEARANCE, DAN INDIVIDUALISM TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Empiris pada Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Rejang Lebong)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu 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 Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 2 Desember 2020



Alya Jilan Sabiqoh

MOTTO

“ kamu akan belajar banyak hal yang tidak diajarkan oleh bahagia”

“Jadilah orang kaya. Harta dan Hati”

“Hidup itu syukur, Ingkar itu kufur, Jika hidupmu selalu mengukur, Bersiaplah untuk jatuh tersungkur”

“Sabar tanpa batas. Memaafkan tanpa menghitung. Ikhlas tanpa mengharap imbalan”

“ Jika salah, perbaiki. Jika gagal, coba lagi. Tapi jika kamu menyerah, semuanya selesai”

“Semua orang sibuk, tinggal tingkat kealayannya aja yang berbeda”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, Alhamdulillah, alhamdulillahirobbil'alamin

Dari lubuk hati yang paling dalam saya berterimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan banyak nikmat dan karunianya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa pula saya panjatkan shalawat kepada Nabi Muhammadt SAW yang memberikan syafaatnya.

Terimakasih kepada Ayah, Mama dan Mas Hanif yang selalu mendukung dan percaya sama aku. Terimakasih telah mendoakanku dan menjadi panutanku dalam bersikap. Maafkan aku yang belum bisa membanggakan kalian dan selalu merepotkan.

Terimakasih untuk Bapak Afrizal selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan saya saran, arahan, dan nasihat selama proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih kepada Bapak/Ibu dosen Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya untuk kemudian praktikkan dapat saya gunakan kedepannya. Terimakasih pula kepada teman-teman dan kakak-kakak asisten Prodi Akuntansi yang selalu memberikan banyak saran dan pembelajaran kepada saya.

Terimakasih kepada sahabat-sahabatku sedari SMP dan SMA. Terimakasih untuk Retno sahabatku sedari SMA sampai sekarang dan selamanya yang selalu ku repotkan selama SMA dan Kuliah yang sampai sekarang masih setia menjadi sahabatku dan selalu jadi 911, terimakasih sudah mau menemani menyebar

kuesioner dan memberikan semangat serta pertolongan. Terimakasih kepada Widia, Bianca, Unuy, Peak dan Val sahabatku sedari SMP yang mengajarkanku agar bisa jadi sahabat yang baik dan orang yang baik, terimakasih selalu membuatku tertawa dan bahagia. Terimakasih juga buat sahabatku Sheeny yang selalu siap menjemputku dan menemaniku kapanku dan disaat apapun, terimakasih telah menjadi saksi dari banyak kebodohanku sedari dulu. Terimakasih juga buat Ejak, Nuna, Lifina, dan Felia yang sudah mau menemaniku dan menyemangatiku.

Terimakasih untuk sahabatku Liana dan Ayak yang selalu menjadi penghibur, teman makan, teman nugas, teman susah senang dan teman hedonku. Terimakasih juga untuk teman teman kelas B tahun 2017 terutama Norin, Mak Sausan, Nanda, Rita, Amalita, Detra, Mega, Tyas dan B Boys yang selalu mau berbagi tugas, kerjasama dan menjadi penghiburku. Terimakasih juga kepada nisa dan deme yang menjadi teman seperjuangan skripsiku.

Terimakasih juga untuk keluarga DPPM 2017- 2018 dan 2018-2019. Terimakasih buat Mama Kenjong dan Papah Kaisupy kepala departemenku yang nub tapi sangat hebat dan bertanggung jawab. Terimakasih untuk PJ Alot 2018 Teh els yang sangat nub dan naufal. Terimakasih juga buat Teh Tanti, Febri, Bang Bay, Sahir, cengek, ika dan ilham yang telah mewarnai hari hariku selama masa perkuliahan.

Terimakasih untuk KPP Pratama Curup yang telah memberikan data dan membantu memberikan saran terhadap penelitian skripsi saya. Terimakasih juga kepada Bapak/ibu pemilik UMKM di Kabupaten Rejang Lebong yang telah

bersedia mengisi kuesioner saya dan memberikan dukungan serta doa kepada saya.

Terakhir, Terimakasih kepada diriku sendiri yang tidak menyerah.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Appearance, dan Individualism terhadap Penggunaan E-Filing dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Rejang Lebong)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan memberikan pengetahuan khususnya dibidang akademis dan dapat memberikan pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran bagi saya dalam menyelesaikan skripsi sesuai target yang ditentukan
2. Ayah, Ibu dan Kakak yang senantiasa memberikan doa, semangat dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
3. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., AK, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.

4. Bapak Ahim Abdurahim, M.Si., Ak., SAS., CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
5. Bapak Afrizal Tahar, S.H., S.E., M.Acc., CA., Ak dengan penuh kesabaran dalam memberikan masukan dan bimbingannya selama proses penulisan skripsi ini.
6. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan dukungan dan semangat
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, doa dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	11
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	11
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian.....	13
1. Manfaat Teoritis	13
2. Manfaat Praktis.....	14
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	16
1. Theory of Planned Behaviour (TPB).....	16
2. Theory Acceptance Model (TAM).....	17
3. Unified Theory of Acceptance and Use of (UTAUT).....	18
4. Kesuksesan Sistem Informasi Model DeLone & McLean	20
5. Pajak	21
6. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)	22
7. E-Filing.....	24
8. Penggunaan <i>E-Filing</i>	28
9. Persepsi Kebermanfaatan	29

10. Appearance.....	30
11. Individualism.....	30
12. Kepuasan Pengguna.....	31
B. Penelitian Terdahulu.....	32
C. Pengembangan Hipotesis.....	33
1. Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif langsung terhadap penggunaan <i>e-Filing</i>	33
2. Appearance berpengaruh positif langsung terhadap penggunaan e-Filing.....	35
3. <i>Individualism</i> Berpengaruh Langsung terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	36
4. Persepsi Kebermanfaatan Berpengaruh Positif Langsung terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> melalui Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening.....	38
5. <i>Appearance</i> Berpengaruh Positif Langsung terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> melalui Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening.....	39
6. <i>Individualism</i> Berpengaruh Langsung terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> melalui Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening.....	40
7. Kepuasan Pengguna Berpengaruh terhadap penggunaan <i>E-Filing</i>	42
D. Model Penelitian.....	42
BAB III. METODE PENELITIAN	44
A. Objek dan Subjek Penelitian	44
B. Jenis Data.....	44
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data	45
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	45
1. Variabel Dependen	45
2. Variabel Independen.....	46
3. Variabel Intervening.....	49
F. Uji Instrumen Data	50
1. Uji Statistik.....	50
2. Evaluasi Model.....	50
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	53
H. Model Analisis Persamaan	54
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum Penelitian	55
B. Gambaran Umum Responden.....	55

1.	Data Demografi Responden.....	55
2.	Uji Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	59
C.	Uji Kualitas Instrumen dan Data	61
D.	Uji Hipotesis.....	70
E.	Pembahasan.....	75
1.	Persepsi Kebermanfaatan Berpengaruh Positif Langsung terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	75
2.	<i>Appearance</i> Berpengaruh Positif Langsung terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	76
3.	<i>Individualism</i> Berpengaruh Positif Langsung terhadap penggunaan <i>e-Filing</i>	78
4.	Persepsi Kebermanfaatan Berpengaruh Positif Tidak Langsung terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> melalui Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening	79
5.	<i>Appearance</i> Berpengaruh Positif Tidak Langsung terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> melalui Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening.....	80
6.	<i>Individualism</i> Berpengaruh Positif Tidak Langsung terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> melalui Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening.....	81
7.	Kepuasan Pengguna Berpengaruh Positif Langsung terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> ..	82
BAB V. SIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN, DAN SARAN		84
A.	Simpulan.....	84
B.	Implikasi.....	85
C.	Keterbatasan Penelitian	85
D.	Saran Penelitian.....	86
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN.....		95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Wajib Pajak Kabuapten Rejang Lebong.....	3
Tabel 4.1 Data Penyebaran Kuesioner.....	56
Tabel 4.2 Data Sampel Penelitian.....	56
Tabel 4.3 Data Karakteristik Responden.....	57
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif.....	59
Tabel 4.5 Outer Loading.....	62
Tabel 4.6 Outer Loading Modifikasi.....	64
Tabel 4.7 Average Variance Extracted (AVE).....	66
Tabel 4.8 Fornell-Larcker.....	67
Tabel 4.9 Cross Loading.....	67
Tabel 4.10 Cronbachs Alpha dan Composite Reliability.....	69
Tabel 4.11 Nilai Adjusted R-Square.....	70
Tabel 4.12 Path Coeffecient.....	71
Tabel 4.13 Path Coeffecient of Indirect Effects.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	43
Gambar 3. 1 Model Penelitian SEM-PLS	54
Gambar 4. 1 Tampilan Output Model Pengukuran	61
Gambar 4. 2 Tampilan Output Model Pengukuran Modifikasi	65