

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

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

(Empirical Study on UMKM Taxpayer in Lebong Regency)

**SKRIPSI**

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



Oleh

**NISA ILMIATI**

**20170420170**

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

**2020**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nisa Ilmiati

Nomor Mahasiswa : 20170420170

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, *APPEARANCE*, DAN *INDIVIDUALISM* TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Empiris pada Wajib Pajak UMKM di Kabupaten 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, 18 Desember 2020

The image shows a yellow postage stamp with the text "PETERAI TEMPEL" at the top, a Garuda emblem, and the number "5000" indicating the value in thousands of Rupiah. A signature is written over the stamp. Below the stamp, the name "Nisa Ilmiati" is printed.

Nisa Ilmiati

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh*

Diatas segala puji hanya di alamatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat dan karunianya serta kemudahan yang diberikan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan yang telah mewariskan ilmu dan peradaban mulia yaitu akhlakul karimah untuk umat manusia di muka bumi.

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Mama dan Papa yang telah memberikan kasih sayang tiada terhingga yang tidak mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Mama dan Papa bahagia. Untuk Mama dan Papa yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, menasehatiku, mendukungku dan memberikan semangat sejak awal perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih. Terima kasih kepada kedua adik-adikku tersayang Aulia dan Naila yang juga selalu memberikanku semangat, mendengarkan keluh kesahku, membantuku dikala susah dan menghiburku dikala jenuh.

Terimakasih kepada Bapak Afrizal selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan saya saran, arahan, motivasi dan nasehat selama proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih kepada Bapak/Ibu dosen Akuntansi Universitas

Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat untuk dapat saya gunakan dikemudian hari.

Terimakasih kepada sahabat-sahabatku sedari SMP. Terimakasih untuk Dilla, Viva dan Meggi yang selalu memberikan semangat, setia menemaniku dan membantuku menyebarkan kuesioner, yang selalu mau untuk direpotkan, terimakasih sudah mengajarkanku menjadi orang yang tidak panikan dalam melakukan segala sesuatu.

Terimakasih untuk sahabatku-sahabatku tersayang, teman seperjuanganku kuliah, Dinda, Tiwik, Mpok, Sofi, El, Epi yang bobroknnya sama kayak aku, walaupun semuanya cerewet dan suka bacot tapi selama masa-masa kuliah kalo engga ada kalian pasti masa-masa kuliahku tidak bewarna. Mereka yang selalu menjadi alarm tiap kalo kuliah pagi, yang selalu jadi tempat curhat dikala ada masalah, yang selalu jadi penghibur dikala sedih, yang selalu menguatkan dikala lagi down, teman makan tiap hari, teman nugas, teman main, teman gosip, teman debat. Terima kasih kalian selalu jadi teman yang selalu ada, sangat bersyukur kita bisa dipertemukan waktu masuk kelas unggulan dulu, beruntung punya teman yang pintar-pintar kayak kalian, bisa saling belajar, tukar pikiran, saling berbagi informasi dan selalu saling menguatkan.

Terimakasih untuk teman teman kelas D tahun 2017 terutama Syifa, Icak, Eka, Sukma, Alan, Odi yang menemaniku dimasa awal-awal perkuliahan, teman main, teman belajar, dan menjadi penghiburku. Terimakasih juga kepada Alya dan Demelia teman seperjuangan skripsiku, yang selalu membantuku dikala kesusahan,

yang menjadi teman untuk tukar pikiran, tempat bertanya, tempat sambat, yang selalu saling menguatkan dan menyemangatiku.

Terimakasih untuk teman-teman KKN, Devi, Ayika, Firman, Irma, Ferly, Dyah, Avi, Aim, Happy, yang menjadi keluarga satu bulanku yang ikut memberikan kenangan dimasa perkuliahanku. Terimakasih juga untuk keluarga KWU. Terimakasih buat Eka, Mpok lulu, Tiara, Faries, Hanifan, Idham, Arief, Aceng dan Aini teman organisasiku yang telah mewarnai hari hariku selama masa perkuliahan.

Terimakasih untuk Dinas Perindag koperasi dan UMKM Kabupaten Lebong yang telah memberikan data dan membantu memberikan saran terhadap penelitian skripsi saya. Terimakasih juga kepada Bapak/ibu pemilik UMKM di Kabupaten Lebong yang telah bersedia mengisi kuesioner saya dan memberikan dukungan serta doa kepada saya. Terakhir, Terimakasih kepada diriku sendiri yang selalu kuat tidak pernah menyerah walau sering kali merasa kalah.

## KATA PENGANTAR

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

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari 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. Kedua orang tua dan adek yang senantiasa memberikan doa, semangat dan perhatian kepada penulis selama proses pembuatan skripsi.
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. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
7. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, doa dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk kritik, saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang akuntansi.

Yogyakarta, 18 Desember 2020



Nisa Ilmiati

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah.....	16
C. Rumusan Masalah .....	16
D. Tujuan Penelitian .....	17
E. Manfaat Penelitian .....	18
1. Aspek teoritis .....	18
2. Manfaat di Bidang Praktis .....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>20</b>
A. Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis .....	20
1. <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB) .....	20
2. <i>Theory Acceptance Model</i> (TAM).....	22
3. Teori IS (Informasi System) Succes Model Delone Mclean. ....	23
4. Pajak.....	25
5. Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	27
6. UMKM.....	28
7. Persepsi Kemudahan .....	29



8. <i>Appearance</i> .....	30
9. <i>Individualism</i> .....	31
10. Kepuasan Pengguna .....	32
B. Penelitian Terdahulu .....	34
C. Pengembangan Hipotesis .....	35
1. Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan <i>E-Filing</i> ..	35
2. <i>Appearance</i> berpengaruh positif terhadap penggunaan <i>E-Filing</i> .....	36
3. <i>Individualism</i> berpengaruh positif terhadap penggunaan <i>E-Filing</i> .....	38
4. Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening .....	39
5. <i>Appearance</i> berpengaruh positif terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> dengan Kepuasan pengguna sebagai Variabel Intervening .....	41
6. <i>Individualism</i> berpengaruh positif terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> dengan Kepuasan pengguna sebagai Variabel Intervening .....	42
7. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i> ....	43
D. Model Penelitian .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
A. Objek dan Subyek Penelitian .....	46
B. Jenis Data .....	46
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	47
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian .....	48
1. Variabel Dependen (Y) .....	49
2. Variabel Independen (X).....	50
3. Variabel Intervening (Z) .....	53
F. Teknik Analisis data.....	54
1. Uji <i>statistic</i> .....	54
2. Evaluasi Model .....	54
G. Pengujian Hipotesis dan Analisis Data .....	58
H. Model Analisis Persamaan Struktural .....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
A. Gambaran Umum Penelitian .....	60
B. Gambaran Umum Responden .....	61

1. Data Demografi Responden .....	61
2. Uji Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	65
3. Evaluasi Model .....	67
C. Pembahasan.....	80
1. Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i> ...	80
2. <i>Appearance</i> berpengaruh positif terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> .....	82
3. <i>Individualism</i> berpengaruh positif terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> .....	83
4. Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening .....	86
5. <i>Appearance</i> berpengaruh positif terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening .....	87
6. <i>Individualism</i> berpengaruh positif terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening .....	88
7. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> ....	89
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....</b>	<b>91</b>
A. Simpulan .....	91
B. Implikasi.....	92
C. Keterbatasan Penelitian.....	92
D. Saran Penelitian.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>
A. Kuesioner Penelitian .....	103
B. Surat Izin .....	110
C. Tabulasi Data .....	112
1. Persepsi Kemudahan .....	112
2. <i>Appearance</i> .....	113
3. <i>Individualism</i> .....	115
4. Kepuasan Pengguna .....	116
5. Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	118
D. Output Perhitungan PLS .....	119
1. Tampilan Model Pengukuran PLS.....	119
2. <i>Outer Loading</i> .....	120
3. Tampilan hasil <i>calculate algorithm</i> PLS.....	121

4. <i>Outer loading</i> Modifikasi .....	121
5. Tampilan hasil <i>calculate algoritma</i> kedua.....	122
6. Validitas Deskriminan .....	123
7. Validitas Realibilitas Konstruk .....	123
8. Tampilan <i>Calculate Bootsraping</i> .....	123

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Penyebaran Kuesioner .....	61
Tabel 4. 2 Data Sampel Penelitian .....	62
Tabel 4. 3 Data Karakteristik Responden.....	62
Tabel 4. 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	65
Tabel 4. 5 <i>Outer Loading</i> .....	68
Tabel 4. 6 <i>Outer Loading</i> Model Modifikasi .....	69
Tabel 4. 7 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	71
Tabel 4. 8 <i>Fornell-Larcker</i> .....	72
Tabel 4. 9 <i>Cross Loading</i> .....	72
Tabel 4. 10 <i>Cronbach Alpha dan Composite Reliability</i> .....	74
Tabel 4. 11 Nilai <i>adjusted R-Square</i> .....	75
Tabel 4. 12 <i>Path Coefficient</i> .....	76
Tabel 4. 13 <i>Path Coefficient of Indirect Effect</i> .....	77

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	45
Gambar 3. 1 Model Penelitian SEM-PLS .....	59
Gambar 4. 1 Tampilan Output Model Pengukuran.....	67
Gambar 4. 2 Tampilan Model Modifikasi.....	70