

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

***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 South Bengkulu Regency)



Oleh

DEMELIA WULANDARI

20170420156

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

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

***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 South Bengkulu Regency)

SKRIPSI

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



Oleh
DEMELIA WULANDARI
20170420156

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

2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Demelia Wulandari

Nomor Mahasiswa : 20170420156

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 Bengkulu Selatan)**" 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 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



Demelia Wulandari

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah : 286)

“ Hidup adalah sebuah proses untuk mejadi lebih baik, lebih kuat, dan lebih berpengaruh”

“Kegagalan hanya sebuah proses, bukan akhir dari segalanya”

“Semua butuh waktu, menghargai proses adalah hal terbaik yang bisa kita lakukan”

“Apa yang menurutmu baik, belum tentu baik dihadapan Allah. Apa yang menurutmu buruk, belum tentu buruk di hadapan Allah”

“Dimana ada niat, disitu ada jalan, dimana ada ikhtiar disitu ada jalan keluar”

“Kunci hidup bahagia adalah jalani, nikmati dan syukuri”

“Akan aku selesaikan, Apapun yang telah aku mulai”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillaahirrahmanirrahiim

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah sudah sampai di titik ini. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, nikmat, dan hidayahnya sehingga penulis masih bisa menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat untuk mendapatkan gelas kesarjanaaan. Meskipun masih jauh dari kata sempurna dan banyaknya tantangan yang dihadapi hingga sampai juga ke titik ini penulis sangat bangga bisa menyelesaikan skripsi diwaktu yang tepat. Kupersembahkan karya ini untuk

1. Ayah Meilan Hermasyah dan Ibu Desmawarti yang selalu mambantuku, menyemangati dan tidak berhenti menyebut namaku didalam setiap do'anya kepada Allah SWT. Terima kasih atas segalanya dan telah menemaniku sampai di titik ini. Semoga Ayah dan Ibu diberikan kesehatan dan bisa terus mendampingi ke jenjang berikutnya.
2. Pak Afrizal Tahar selaku dosen pembimbing skripsi, terima kasih telah membimbing dengan penuh kesabaran dan sudah memberikan banyak masukan dalam proses skripsi ini. Semoga Bapak dan keluarga selalu diberikan kesehatan dan kelancaran dalam segala urusan dunia dan akhirat.
3. Seluruh Dosen Prodi Akuntansi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan kepada saya selama kuliah ini.

4. Terima kasih untuk teman sahabat seperantauan yang super baik ZD, perhatian, dan mendukung selama kuliah ini. Serta sahabatku dari semester 1 sampai sekarang, yaitu Ratna, Ita, Jihan, Shinta yang selalu ada untuk belajar bersama, berdiskusi, saling memberikan masukan, dan menyemangati sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Sahabatku dari kecil tetanggaku dan temanku dari SMA yang datang kerumah untuk menyemangati skripsiku.
6. Terimakasih juga kepada Nisa dan Alya yang telah menjadi teman seperjuangan skripsi. Terimakasih selalu ada untuk berdiskusi, saling memberikan masukan, selalu kompak, dan selalu menyemangati penyelesaian skripsi ini.
7. Terimakasih juga untuk teman teman kelas Akuntansi D dan juga Akuntansi A. Berkat kalian ku jadi bisa banyak belajar dan lebih berani mengeksplorasi diri. Semoga kalian sukses selalu.
8. Terimakasih untuk KP2KP Manna dan Dinas Koperasi UMKM telah memberikan data untuk skripsi daya. Serta kepada bapak/ibu UMKM di Kabupaten Bengkulu Selatan yang telah memberikan dukungan dan bersedia mengisi kuesioner penelitian saya.
9. Terimakasih untuk almamaterku dan terimakasih untuk diriku sendiri.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT karena atas rahmat, hidayah, karunia dan kemudahan yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini dengan judul "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Appearance, Individualism dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Bengkulu Selatan)".

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis memilih topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi pemerintah khususnya Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan di Kota Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan.

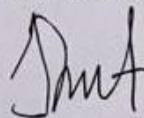
Proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT selaku Tuhan semesta alam yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran bagi saya dalam menyelesaikan skripsi sesuai target yang ditentukan;
2. Ayah dan Ibu yang selalu berdoa dan memotivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;

3. Bapak Rizal Yaya, M.Sc., Ph.D., Ak. CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
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., Ak. CA, selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan;
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan selama penulisan skripsi ini;
7. Semua sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan;

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, maka dari itu diperlukan kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada kita semua atas proses pembuatan skripsi ini. Penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 18 Desember 2020



Demelia Wulandari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	3
MOTTO	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
INTISARI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR GAMBAR.....	14
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Tujuan penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Manfaat teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
2. Manfaat praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1. <i>Theory Acceptance Model (TAM)</i>	Error! Bookmark not defined.
2. <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	Error! Bookmark not defined.
3. <i>Theory Information System Success Model DeLone McLean (ISSM)</i>	Error! Bookmark not defined.
4. Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
5. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)	Error! Bookmark not defined.
6. <i>E-Filing</i>	Error! Bookmark not defined.
7. Penggunaan <i>E-Filing</i>	Error! Bookmark not defined.

8.	Persepsi Kemudahan.....	Error! Bookmark not defined.
9.	<i>Appearance</i>	Error! Bookmark not defined.
10.	<i>Individualism</i>	Error! Bookmark not defined.
11.	Kepuasan Pengguna	Error! Bookmark not defined.
B.	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C.	Penurunan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Persepsi Kemudahan Berpengaruh Positif Langsung terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i>	Error! Bookmark not defined.
2.	<i>Appearance</i> Berpengaruh Positif Langsung terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i>	Error! Bookmark not defined.
3.	<i>Individualism</i> Berpengaruh Positif Langsung terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i>	Error! Bookmark not defined.
4.	Persepsi Kemudahan Berpengaruh Positif Tidak Langsung terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i> melalui Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening	Error! Bookmark not defined.
5.	<i>Appearance</i> Berpengaruh Positif Tidak Langsung terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> melalui Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening	Error! Bookmark not defined.
6.	<i>Individualism</i> Berpengaruh Positif Tidak Langsung terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> melalui Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening	Error! Bookmark not defined.
7.	Kepuasan Pengguna Berpengaruh Positif Langsung terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i>	Error! Bookmark not defined.
D.	Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN Error! Bookmark not defined.		
A.	Objek dan Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Jenis data.....	Error! Bookmark not defined.
C.	Teknik pengambilan sampel.....	Error! Bookmark not defined.
D.	Teknik pengumpulan data	Error! Bookmark not defined.
E.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Variabel Dependen	Error! Bookmark not defined.
2.	Variabel Independen.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Variabel Intervening	Error! Bookmark not defined.
F.	Uji Instrumen Data.....	Error! Bookmark not defined.

1. Uji Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
2. Evaluasi Model.....	Error! Bookmark not defined.
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
H. Model Analisis Persamaan Struktural	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... Error! Bookmark not defined.	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Gambaran Umum Responden	Error! Bookmark not defined.
1. Data Demografi Responden	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
C. Uji Kualitas Instrumen Data	Error! Bookmark not defined.
a. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	Error! Bookmark not defined.
b. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	Error! Bookmark not defined.
D. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1. Persepsi Kemudahan Berpengaruh Positif Langsung terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	Error! Bookmark not defined.
2. <i>Appearance</i> Berpengaruh Positif Langsung terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	Error! Bookmark not defined.
3. <i>Individualism</i> Berpengaruh Positif Langsung terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	Error! Bookmark not defined.
4. Persepsi Kemudahan Berpengaruh Tidak Langsung terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> melalui Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening	Error! Bookmark not defined.
5. <i>Appearance</i> Berpengaruh Positif Tidak Langsung terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> melalui Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening	Error! Bookmark not defined.
6. <i>Individualism</i> Berpengaruh Positif Tidak Langsung terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> melalui Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening	Error! Bookmark not defined.
7. Kepuasan Pengguna Berpengaruh Positif Langsung terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.. Error! Bookmark not defined.	

A. Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Implikasi	Error! Bookmark not defined.
C. Keterbatasan.....	Error! Bookmark not defined.
D. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Surat Izin Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Tabulasi Data	Error! Bookmark not defined.
1. Persepsi Kemudahan.....	Error! Bookmark not defined.
2. <i>Appearance</i>	Error! Bookmark not defined.
3. <i>Individualism</i>	Error! Bookmark not defined.
4. Kepuasan Pengguna.....	Error! Bookmark not defined.
5. Penggunaan <i>E-Filing</i>	Error! Bookmark not defined.
D. Output Perhitungan PLS.....	Error! Bookmark not defined.
a. Tampilan Model Pengukuran PLS	Error! Bookmark not defined.
b. <i>Outer Loading</i>	Error! Bookmark not defined.
c. Tampilan Hasil <i>Calculate Algoritsm PLSE</i>	Error! Bookmark not defined.
d. <i>Outer Loading</i> Model Modifikasi	Error! Bookmark not defined.
e. Tampilan Hasil <i>Calculate Algoritma</i> Kedua.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
f. Validitas Diskriminan Nilai Akar AVE..	Error! Bookmark not defined.
g. Reliabilitas Konstruk	Error! Bookmark not defined.
h. Tampilan <i>Calculate Bootstrapping</i>	Error! Bookmark not defined.
E. Surat Keterangan Turnitin	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar dan Pengguna E-Filing	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Data Penyebaran Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Data Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Data Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 <i>Outer Loading</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 <i>Outer Loading Model Modifikasi</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 <i>Fornell-Larcer</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 <i>Cross Loading</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 <i>Cronbach Alpha dan Composite Reliability</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Nilai <i>Adjusted R-Square</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 <i>Path Coefficient</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 <i>Path Coefficient of Indirect Effects</i>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Model Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Model Penelitian SEM-PLS **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Tampilan Output Model Pengukuran PLS..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Tampilan Model Modifikasi PLS **Error! Bookmark not defined.**