

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan zaman salah satunya terlihat pada kemunculan teknologi inovasi yang memiliki kemampuan untuk mengintegrasikan seluruh rangkaian transaksi tanpa harus bertatap muka secara langsung (Permana & Damayanti, 2022). Teknologi tersebut salah satunya yakni teknologi di bidang keuangan atau Fintech, yang mana meliputi *e-money*, *e-cash*, dan *e-wallet* (Wiratno, 2019). Munculnya teknologi di bidang keuangan mendorong terdigitalisasinya sistem pembayaran atau *digital payment* pada transaksi jual beli di kehidupan bermasyarakat. *Digital payment* merupakan jenis pembayaran non-cash dengan menggunakan uang digital sebagai media pembayarannya (Pintubipar Saragih & Nopriadi, 2019). *Digital payment* dapat merevolusi sektor keuangan, yang mana sistem ini hadir dengan fitur-fitur yang menjunjung kemudahan, kenyamanan, dan pengiriman yang cepat ketimbang pembayaran secara tradisional atau konvensional (Chaveesuk et al., 2021). Teknologi *mobile banking* merupakan salah satu bentuk inovasi yang mengusung sistem *digital payment*, yang mana dinyatakan Ünsal et al. (2020) dalam Noerlina et al. (2023) selama beberapa dekade terakhir bank – bank mulai melakukan investasi dalam bidang FinTech yang berbentuk teknologi *mobile banking*.

Teknologi *mobile banking* memungkinkan para nasabah untuk melakukan layanan perbankan melalui platform pribadi dan juga para nasabah berkesempatan untuk mengambil keuntungan yang disediakan oleh *mobile banking* melalui fitur-fitur yang disediakan (Purwanto et al., 2020). Fitur-fitur tersebut tidak hanya berguna untuk menyimpan dan menyalurkan uang, melainkan lebih dari itu. Sihotang et al. (2023) menyatakan bahwa teknologi *mobile banking* menawarkan berbagai aktifitas perbankan seperti setor dan tarik tunai, membayar tagihan, pengiriman uang ke satu rekening dan rekening lainnya, serta pembelian pulsa dan *top-up* dompet digital.

Lebih lanjut kemunculan teknologi *mobile banking* juga dimanfaatkan oleh beberapa pihak, salah satunya yakni Pemerintah Indonesia khususnya di sektor perpajakan melalui digitalisasi metode pembayaran pajak di Indonesia. Seperti yang kita ketahui, pajak merupakan sumber pendapatan tertinggi di Negara Indonesia. Oleh sebab itu, penerimaan pajak sering kali mencuri perhatian pemerintah untuk menetapkan target di setiap tahunnya (Ermanis et al., 2021). Implementasi digitalisasi perpajakan di Indonesia telah dilakukan sejak tahun 2001, hal tersebut dimulai dengan dilakukannya digitalisasi pada sistem administrasi perpajakan (Rosengard, 2020). Penerimaan pajak menduduki lebih dari 75% tempat sebagai penyumbang pendapatan tertinggi di negara Indonesia (Puspita & Febrianti, 2017). Badan Pusat Statistik membagikan data dengan hasil yang mendukung, yang mana penerimaan pajak di Indonesia mengalami kenaikan setiap tahunnya (Badan Pusat Statistik, 2024).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Ayuningtiyas (2017) penerimaan pajak di KPP Semarang Candisari mengalami peningkatan setelah adanya digitalisasi pajak. Melalui penelitiannya, Nurul (2019) mengungkapkan hasil yang sejalan, yang mana dalam penelitiannya KPP Pratama Makassar Barat mengalami kenaikan penerimaan pajak setelah adanya digitalisasi pajak. Sehingga dapat di artikan bahwa digitalisasi pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak di Indonesia.

Lebih lanjut, salah satu bentuk digitalisasi pajak yang telah di realisasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak salah satunya yaitu dengan memperluas metode pembayaran pajak di Indonesia, yang mana dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017, DJP menawarkan dua metode dalam membayar pajak, yaitu membayar pajak secara tunai dengan melalui teller Bank atau Kantor Pos dan membayar secara virtual melewati *online banking* atau *mobile banking* dan Lembaga persepsi lainnya. Metode tersebut berlaku untuk semua jenis pajak kecuali pajak yang mekanisme pembayarannya diatur secara khusus. Penelitian oleh Mantiri et al. (2022) menyampaikan bahwa Pajak yang ada di Indonesia, dibagi menjadi dua berdasarkan pengenaannya yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah.

1. Pajak Pusat

Pajak Pusat didefinisikan sebagai iuran rakyat dan pemungutannya diatur oleh Pemerintah Pusat melalui Direktorat Jenderal Pajak yang kemudian hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin

pemerintah pusat dan pembangunan yang tercantum dalam APBN (Khalimi et al., 2020).

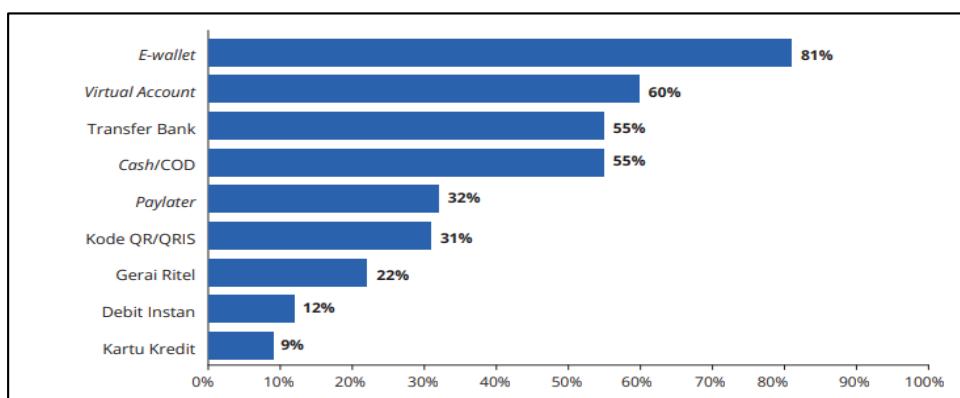
2. Pajak Daerah

Pajak daerah ialah kontribusi yang bersifat wajib bagi masyarakat yang dalam pungutannya dilaksanakan melalui pemerintah daerah (Khalimi et al., 2020). Pajak daerah berperan penting pada pembangunan daerah, mengingat ia merupakan satu di antara penyumbang Pendapatan Asli Daerah terbanyak (Mantiri & Tullung, 2022).

Hal ini mengindikasikan bahwa baik itu pajak pusat atau pajak daerah disinyalir dapat dibayarkan secara online yang salah satunya yakni melalui *online banking* atau *mobile banking*, namun pada kenyataannya tidak sedikit daerah yang belum melakukan upaya tersebut. Daerah di Indonesia yang telah mengupayakan pembayaran pajak secara digital salah satunya yaitu Kota Semarang, yang mana Kota Semarang telah mengaktifkan e-PBB yang berbasis web dan aplikasi PAKDE SEMAR sebagai sarana digital pembayaran PBB-P2 secara online. Ditegaskan melalui UU No 1 Tahun 2022, PBB-P2 atau Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang merupakan Pajak Daerah yang memiliki pengertian sebagai pajak atas bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan. E-PBB sendiri telah diterapkan di Kota Semarang sejak tahun 2012 (Prajatama et al., 2021).

Berdasarkan pengungkapan hasil yang diteliti oleh Rini & Astuti (2021), ditemukan hasil bahwa penerimaan PBB-P2 Kota Semarang memiliki nilai terbesar sejak tahun 2017-2019 mengalahkan 36 daerah di Jawa Tengah, baik itu Kota maupun Kabupaten. Dilansir pada data yang telah dicatat oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, PBB-P2 menduduki tingkat tertinggi kedua dalam penerimaan daerah Kota Semarang yang mana pada tahun 2023 mencapai presentase sebesar 22% dari keseluruhan penerimaan daerah Kota Semarang. Lebih lanjut, BAPENDA Semarang melalui media sosial instagram-nya menyatakan bahwa kemudahan pembayaran PBB-P2 di Kota Semarang juga dapat dilakukan melalui aplikasi *mobile banking* yang mana merupakan salah satu dari banyaknya jenis *digital payment*. Aplikasi *mobile banking* merupakan salah satu fasilitas layanan perbankan yang dapat dimanfaatkan melalui gawai, yang salah satunya memiliki fasilitas pembayaran pajak terutama PBB-P2 (Nursiah et al., 2022).

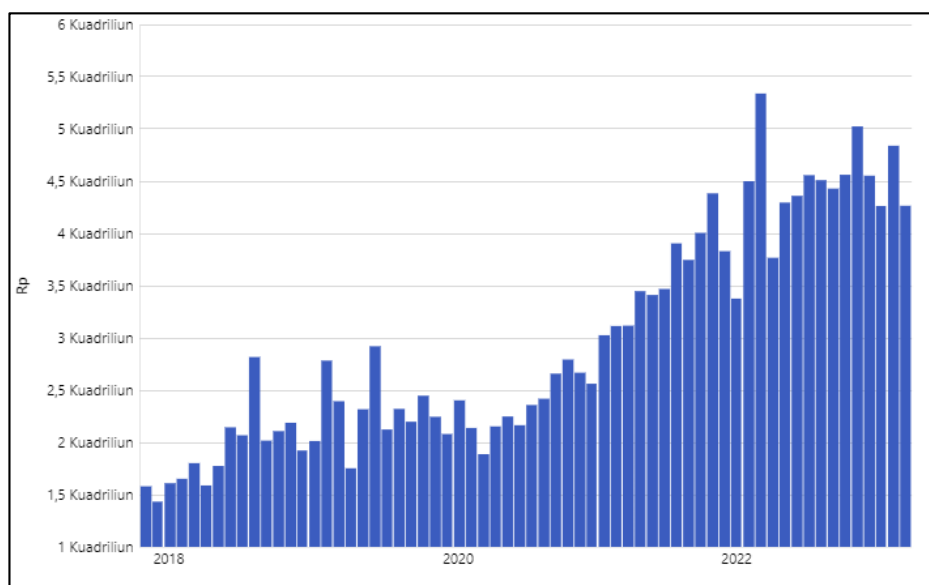
Gambar 1.1 Metode Pembayaran di Indonesia



Sumber: East Ventures melalui Goodstats.id

Gambar 1.1 merupakan hasil survei yang telah dikumpulkan oleh East Ventures, dilaporkan melalui artikel *Digital Competitiveness Index 2023: Equitable Digital Nation*, diketahui bahwa mayoritas penduduk Indonesia menggunakan metode pembayaran *non-cash* terbukti dengan *Virtual Account* yang menjadi metode pembayaran tertinggi kedua dengan presentase sebanyak 60% setelah metode pembayaran menggunakan *e-wallet*¹. *Virtual account* merupakan bentuk suatu rekening virtual yang berupa nomor ID dan dapat digunakan sebagai metode pembayaran (Azhari et al., 2023). Hal ini menunjukkan bahwa minat penggunaan *virtual account* yang mana dapat dilakukan melalui *mobile banking*, di Indonesia cukup tinggi.

Gambar 1.2 Transaksi Digital Banking di Indonesia



Sumber: Kata Data Media Network

¹ Nada Naurah. "E-wallet Jadi Metode Pembayaran Terpopuler di Indonesia 2022, Ini Potensinya Pada 2025 Mendatang". *Goodstat.id*. 20 April 2023. <https://goodstats.id/article/e-wallet-jadi-metode-pembayaran-terpopuler-di-indonesia-2022-ini-potensinya-pada-2025-mendatang-FOnnm>

Hal tersebut didukung pula dengan data yang bersumber dari Bank Indonesia yang telah dirangkum oleh Kata Data Media Network yang di representasikan melalui gambar 1.2. Dalam gambar 1.2 menunjukkan peningkatan transaksi *digital banking* yang mana diantaranya merupakan transaksi *internet banking*, *mobile banking*, dan *phone banking* selama 5 tahun terakhir terhitung dari tahun 2018 – 2022². Peningkatan transaksi tersebut mencapai presentase 158%. Dengan demikian, penggunaan layanan perbankan berbasis digital sudah bukan hal yang tabu di Indonesia terbukti dengan meningkatnya transaksi pemakaian *digital banking* terutama *mobile banking* selama lima tahun terakhir.

Meskipun demikian, masih banyak masyarakat yang lebih memilih untuk membayarkan pajaknya secara manual dibandingkan membayar secara virtual melalui *mobile banking*, hal ini dikutip dari pernyataan Sekretaris Jenderal Kementerian Dalam Negeri Suhajar Diantoro, dalam wawancaranya menyatakan bahwa proses digitalisasi pajak daerah di Indonesia telah mencapai 90%, namun 63% masyarakat masih membayar pajak tersebut secara manual melalui *teller bank* atau agen bank³. Pernyataan tersebut juga selaras melalui penelitian Wijayanti et al. (2021) yang mana ditemukan hasil, masih rendahnya partisipasi wajib pajak dalam menggunakan e-PBB. Tentunya kondisi ini cukup memprihatinkan karena

² Adi Ahdiat. “Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia per Bulan (Januari 2018-April 2023)”. *Kata Data Network*. 5 Juli 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/05/transaksi-digital-banking-di-indonesia-tumbuh-158-dalam-5-tahun-terakhir>

³ Bayu Saputra. “Kemendagri: Pembayaran pajak daerah lewat non tunai capai 90 persen”. *Antara news*. 3 Oktober 2023. <https://www.antaranews.com/berita/3755091/kemendagri-pembayaran-pajak-daerah-lewat-non-tunai-capai-90-persen>

pengusulan metode pembayaran pajak secara non tunai telah diterapkan sejak 2011 dan mulai diterapkan secara resmi pada tahun 2014 melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 26/PJ/2014. Berdasarkan ketimpangan tersebut, mendorong penulis untuk mencari tahu faktor - faktor yang diduga menjadi penyebab atau yang mempengaruhi masyarakat tetap memilih dan berminat untuk menggunakan teknologi *mobile banking* untuk membayar pajaknya terutama PBB-P2 di Kota Semarang.

Penelitian sebelumnya yang membahas mengenai penerimaan *mobile banking* yaitu penelitian yang diteliti oleh Koh et al. (2024). Dalam penelitiannya, ia mencari tahu mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan *digital banking services* di terima di Malaysia. Responden yang digunakan dalam penelitian tersebut sebanyak 384, sedangkan teori yang digunakan yakni teori UTAUT. Penelitian tersebut membawakan hasil diantaranya yaitu variabel Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Kondisi yang Memfasilitasi memiliki pengaruh terhadap Niat Menggunakan. Variabel selanjutnya yakni variabel Pengaruh Sosial dinyatakan tidak berpengaruh terhadap Niat Menggunakan.

Selanjutnya merupakan penelitian yang diteliti oleh Isac et al. (2023), yang mana ia meneliti mengenai bagaimana pengaruh variabel Pengaruh Sosial pada penerimaan aplikasi *mobile banking* di Brazil. Dalam penelitiannya itu, melibatkan 371 responden pengguna *mobile banking*. Penelitian ini menerapkan Teori TAM atau *Technology Acceptance Model* dengan hasil penelitian Pengaruh Sosial berpengaruh positif terhadap

Perceived Usefulness dan *Perceive Ease of Use*, Variabel *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*, Variabel *Perceive Ease of Use* memiliki pengaruh positif terhadap *Attitude*, *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Attitude*, dan yang terakhir *Attitude* memberikan pengaruh positif terhadap Niat Menggunakan. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa faktor penyebab di terimanya aplikasi *mobile banking* di Brazil salah satunya yaitu Pengaruh Sosial.

Penelitian selanjutnya, merupakan penelitian yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi *Go-Pay* dalam membayar pajak yang mana dilakukan oleh (Primastiwi et al., 2020). Dalam penelitiannya, ia mencari tahu faktor yang menyebabkan diterimanya *Go-Pay* dalam pembayaran PBB di Kabupaten Sleman, dengan responden sebesar 87. Teori yang diangkat dalam penelitian tersebut adalah TAM dengan menghasilkan pernyataan bahwa variabel persepsi kemanfaatan memiliki pengaruh positif terhadap niat menggunakan *Go-Pay* sebagai media pembayaran PBB dan variabel persepsi kemudahan juga memiliki pengaruh positif pada niat menggunakan *Go-Pay* sebagai media pembayaran PBB.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Primastiwi et al. (2020) yang mana bertujuan untuk memperjelas faktor yang mendorong pengadopsian teknologi *mobile banking* dalam membayar PBB-P2. Penelitian ini memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian sebelumnya di antaranya yaitu subjek, objek, dan teori, serta metode analisis yang digunakan. Di penelitian sebelumnya subjek yang digunakan yaitu

Wajib Pajak Bumi dan Bangunan yang berdomisili di Kabupaten Sleman dan menggunakan *Go-Pay*, sedangkan dalam penelitian ini subjek yang penulis gunakan yaitu Wajib Pajak PBB-P2 yang menggunakan *mobile banking* dan menggunakannya sebagai media pembayaran PBB-P2 di Kota Semarang. Perbedaan kedua yakni mengenai objek penelitian, yang mana dalam penelitian sebelumnya menggunakan teknologi *digital payment* berupa *Go-Pay*, sedangkan melalui penelitian ini peneliti menggunakan objek teknologi *digital payment* berupa *mobile banking*. Perbedaan ketiga yaitu terkait teori yang digunakan, teori yang diterapkan pada penelitian sebelumnya adalah teori TAM atau *Technology Acceptance Model*, sedangkan pada penelitian ini peneliti menerapkan teori UTAUT atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. Perbedaan terakhir yakni penggunaan metode analisis, yang mana dalam penelitian sebelumnya menggunakan analisis regresi linear berganda, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis PLS-SEM.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dijelaskan di latar belakang, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai adopsi penerimaan teknologi *mobile banking* yang merupakan salah satu metode dalam pembayaran pajak khususnya PBB-P2. Penelitian terdahulu banyak yang mencari tahu mengenai bagaimana adopsi penerimaan teknologi *mobile banking* secara umum, tidak menjurus ke suatu hal dan teori yang masih sering digunakan

yakni teori TAM. Oleh sebab itu, peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan teori UTAUT guna menjawab pertanyaan berikut ini:

1. Apakah Ekspektasi Kinerja berpengaruh terhadap Niat Menggunakan *mobile banking* dalam membayar PBB-P2?
2. Apakah Ekspektasi Usaha berpengaruh terhadap Niat Menggunakan *mobile banking* dalam membayar PBB-P2?
3. Apakah Pengaruh Sosial berpengaruh terhadap Niat Menggunakan *mobile banking* dalam membayar PBB-P2?
4. Apakah Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh terhadap Niat Menggunakan *mobile banking* dalam membayar PBB-P2?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini memiliki tujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai:

1. Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Niat Menggunakan *mobile banking* dalam membayar PBB-P2.
2. Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap Niat Menggunakan *mobile banking* dalam membayar PBB-P2.
3. Pengaruh Pengaruh Sosial terhadap Niat Menggunakan *mobile banking* dalam membayar PBB-P2.
4. Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Niat Menggunakan *mobile banking* dalam membayar PBB-P2.

1.4 Manfaat Penelitian

Berkenaan dengan dibuatnya penelitian ini, peneliti mengharapkan manfaat untuk berbagai pihak, yaitu:

1. Manfaat Teoritis :

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, terutama penelitian yang meneliti mengenai adopsi penerimaan teknologi yang digunakan dalam sistem perpajakan di Indonesia.

2. Manfaat Praktis :

Melalui penelitian ini pula, diharapkan dapat menjadi evaluasi dan pertimbangan bagi Pemerintah Daerah khususnya Pemerintah Daerah Kota Semarang dalam hal sistem pembayaran di sektor perpajakan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini memiliki sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I menguraikan bagaimana latar belakang di pilihnya penelitian ini, kemudian dijelaskan pula rumusan masalah yang di angkat, bagaimana tujuan penelitiannya, serta manfaat dari penelitian ini, yang kemudian dilanjutkan dengan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II menjabarkan mengenai apa landasan teori yang mendasari penelitian ini yang mana dalam penelitian ini digunakan lima variabel yang berkaitan dengan teori UTAUT, selanjutnya dalam bab ini dibahas pula hasil penelitian terdahulu yang yang memiliki topik sejenis, serta kerangka pemikiran dari penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III menjabarkan terkait definisi operasional dari masing-masing variabel, lalu populasi dan sampel, kemudian apa jenis dan sumber datanya, serta bagaimana metode pengumpulan data dan cara menganalisisnya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV menjelaskan terkait hasil akhir dari analisis yang telah dilakukan, serta menjelaskan temuan atas analisis yang nantinya akan mendukung atau mematahkan hipotesis.

BAB V PENUTUP

Bab V berisi mengenai konklusi atas analisis yang sebelumnya telah dilakukan dan uraian mengenai keterbatasan selama peneliti melakukan penelitian serta berisi mengenai saran yang diharapkan peneliti untuk berbagai pihak yang dirasa memiliki kepentingan atas penelitian ini.